

**HUBUNGAN ANTARA *PERSON-ORGANIZATION FIT* DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Strata Satu (S1)
Psikologi (S.Psi)



Disusun Oleh :

Dede Sukaputra

J01215008

JURUSAN PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2019

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**HUBUNGAN ANTARA *PERSON-ORGANIZATION FIT* DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)*** “ merupakan karya asli yang diajukan untuk memperoleh gelar sarjana S1 Psikologi di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Karya ini sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surabaya, 6 Maret 2019



DEDE SUKAPUTRA

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

HUBUNGAN ANTARA *PERSON-ORGANIZATION FIT* DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)*

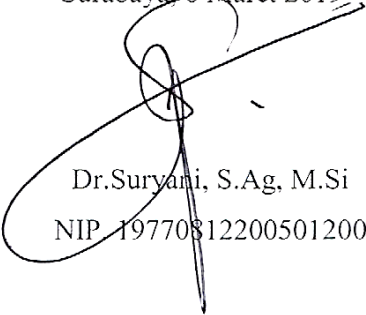
Yang disusun oleh:

Dede Sukaputra

J01215008

Telah Disetujui untuk Diajukan pada Skripsi

Surabaya, 6 Maret 2019



Dr. Suryani, S.Ag, M.Si
NIP. 197708122005012004

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

HUBUNGAN ANTARA *PERSON-ORGANIZATION FIT* DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)

Yang disusun oleh:
DEDE SUKAPUTRA
J01215008

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
Pada tanggal 28 Maret 2019

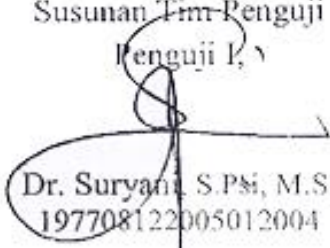


Mengetahui,
Dekan Fakultas Psikologi dan Kesehatan

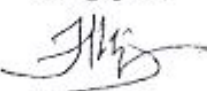
Dr. dr. Hj. Siti Nur Asiyah, M.Ag
197209271996032002

Susunan Tim Penguji

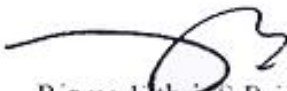
Penguji I,


Dr. Suryani, S.Psi, M.Si
197708122005012004


Penguji II,


Dr. Jainudin, M.Si
196205081991031002

Penguji III,


Rizma Fihri, S.Psi, M.Si
197403121999032001

Penguji IV,


Nailatin Fauziyah, S.Psi, M.Si
197406122007102006



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DEDE SUKAPUTRA
NIM : J01215008
Fakultas/Jurusan : PSIKOLOGI
E-mail address : dede.suka96@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

HUBUNGAN ANTARA *PERSON-ORGANIZATION FIT* DENGAN

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 6 April 2019

Penulis

(DEDE SUKAPUTRA)

nama terang dan tanda tangan

Behavior (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu perilaku karyawan yang melaksanakan pekerjaan-pekerjaan lain diluar dari deskripsi pekerjaannya, serta tidak berhubungan secara langsung dengan *system* imbalan (Spector, 2003). Selain itu, Prihatsanti & Dewi (2010) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat ditafsirkan sebagai upaya perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas yang diharapkan memberi sumbangan baik dari segi kinerja karyawan dan kesesuaian karyawan dengan perusahaan atau kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil survei dari Zehir, Akyuz, & Eren (2013) menyatakan bahwa kurang lebih 60% pekerja di institusi pendidikan Turkey hanya mengerjakan pekerjaan sesuai dengan deskripsi pekerjaannya (*job description*) dari total 300 pekerja yang bekerja di institusi pendidikan Turkey. Hal ini dapat digambarkan bahwa kunci kesuksesan perusahaan dapat dilihat dari seberapa besar karyawan melaksanakan pekerjaan-pekerjaan lain diluar dari deskripsi pekerjaannya, serta tidak berhubungan secara langsung dengan *system* imbalan (Spector, 2003). Selanjutnya, survei penelitian lain menyatakan bahwa kurang lebih 70 pekerja melakukan kegiatan yang berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari total 114 pekerja di Amerika Serikat (Vondey, 2010).

Berdasarkan data Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia (2018) menyatakan bahwa indeks ekonomi Indonesia yang rendah dikarenakan perindustrian kreatif di Indonesia masih belum optimal. Berdasarkan hasil

survei Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia (2018) menyatakan bahwa 7,38% perindustrian kreatif di Indonesia menyumbang perekonomian Indonesia, sedangkan penyerapan sumber daya manusia (SDM) di Indonesia mencapai 13,2% yang didominasi oleh kriya, kuliner dan busana. Hal tersebut dapat digambarkan bahwa kunci kesuksesan perusahaan dapat dilihat dari seberapa besar karyawan melaksanakan pekerjaan-pekerjaan lain diluar dari deskripsi pekerjaannya, serta tidak berhubungan secara langsung dengan system imbalan (Spector, 2003). Sementara itu, Nafi' & Indrawati (2017) menyatakan bahwa masih banyak pekerja tidak bersedia yang melakukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari 47 pekerja di CV. Elfa's Kudus. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pekerja diperusahaan Indonesia masih kurang mampu untuk dapat mengembangkan organisasi yang baik didalam perusahaan.

Berdasarkan Data Pokok Kota Surabaya (2015) yang menyatakan bahwa perkembangan *sector industry* Kota Surabaya setiap tahunnya dapat diperkirakan mengalami penyerapan sumber daya manusia (SDM) sekitar 16.981 orang per tahunnya. Hal ini dapat artikan bahwa perekonomian Kota Surabaya tiap tahunnya akan mengalami peningkatan yang signifikan, khususnya pada *sector industry*. Oleh karena itu, dapat disimpulkan penyerapan sumber daya manusia (SDM) yang relatif tinggi belum tentu dibekali oleh kualitas karyawan yang baik, sehingga perlunya pengembangan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan supaya sebuah industri di Kota Surabaya semakin maju dan dapat bertahan dalam persaingan industri-industri diluar Kota Surabaya (Robbins & Judge, 2009).

PT. Matahari *department store* Tbk (Matahari) merupakan salah satu industri retail yang ada di Kota Surabaya. Sebagai industri retail yang sudah dikenal khalayak luas PT. Matahari *department store* Tbk (Matahari) terdapat di beberapa *Plaza Mall* di Kota Surabaya salah satunya terdapat di Plaza Surabaya (Matahari, 2018). Dalam perkembangan era *industry digital* di Indonesia banyak dari industri-industri retail mendapatkan dampak yang buruk khususnya industri retail *offline* atau yang tidak berbasis *daring*. Sehingga, dapat dimungkinkan bahwa pramuniaga akan ditiadakan disebabkan pergeseran jaman. Keuntungan dan kemudahannya industri-industri retail yang berbasis *daring* tentunya memiliki risiko, baik terhadap pihak pembeli maupun pihak penjual, resiko tersebut misalnya ada risiko yang timbul karena pihak konsumen biasanya memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu (Pariyanti, 2018). Sementara itu, pembeli tidak bisa melihat kebenaran serta kualitas barang yang dipesan dan tidak adanya jaminan kepastian bahwa barang yang dipesan akan dikirim sesuai pesanan.

Menurut hasil penelitian dari Nugraha (2018) bahwa risiko pembelian di industri retail yang berbasis *daring* cenderung tinggi apabila dibandingkan dengan industri retail *offline* atau yang tidak berbasis *daring*. Dengan demikian, dari kemungkinan-kemungkinan risiko yang akan dapat dialami konsumen sehingga banyak dari konsumen-konsumen berpindah kepada industri retail konvensional atau *offline* dengan mempercayakan semuanya kepada pekerja industri retail konvensional atau *offline*. Pekerja yang memiliki

kewajiban dan tugas untuk menyambut atau melayani pelanggan disebut dengan istilah pramuniaga (Theodora & Ratnaningsih, 2018).

Dalam melaksanakan tugas dan kewajiban kerja pramuniaga terdapat beberapa aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam melayani *customer*, seperti menawarkan sebuah bantuan informasi produk-produk yang tersedia, memberikan perlakuan yang ramah terhadap semua konsumen, serta menawarkan solusi untuk memilih barang yang dibutuhkan konsumen (Utami, 2008). Dampak dari pramuniaga yang memperlakukan secara baik terhadap konsumen, akan selalu diikuti meningkatnya angka penjualan serta minimnya *complain* konsumen terhadap perusahaan tersebut (Theodora & Ratnaningsih, 2018). Selain itu, dampak tersebut juga akan mempengaruhi kredibilitas perusahaan retail dalam meningkatkan citra atau *image* yang baik sehingga memicu perkembangan sebuah organisasi perusahaan menjadi lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pramuniaga PT. Matahari *department store* Tbk (Matahari) di Plaza Surabaya bahwa banyaknya konflik antara satu pramuniaga dengan pramuniaga lainnya dan rendahnya kepedulian antar rekan-rekan kerja (Selasa, 20 November 2018). Hal ini dapat disimpulkan bahwa dampak dari aktivitas kerja yang saling acuh tak acuh terhadap keberlangsungan organisasi perusahaan, maka akan menciptakan modal interaksi sosial yang buruk. Sebaliknya, apabila dampak aktivitas kerja yang saling tolong-menolong antar rekan kerja akan menciptakan modal interaksi sosial yang baik dalam upaya meningkatkan lingkungan kerja yang baik (Organ, Podsakoff dan Mackenzie, 2006).

Pentingnya pramuniaga bagi industri ritel, mendorong perusahaan sejenisnya untuk lebih selektif untuk merekrut sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dapat digambarkan seberapa besar karyawan melaksanakan pekerjaan-pekerjaan lain diluar dari deskripsi pekerjaannya, serta tidak berhubungan secara langsung dengan *system* imbalan (Spector, 2003). Sedangkan, perilaku karyawan yang melakukan pekerjaan-pekerjaan lain diluar dari deskripsi pekerjaannya (*ex-role*) diistilahkan sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Schultz, 2006). Elanain (2007) menambahkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kebanyakan tindakan karyawan yang mempunyai keuntungan tersendiri bagi perusahaan atau organisasi yang dilakukan oleh karyawan, serta tidak berhubungan tugas dan kewajiban yang telah ditetapkan sebagai upaya untuk mencapai visi dan misi perusahaan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) ditujukan sebagai tindakan yang membantu atasan atau rekan kerja. Karyawan yang menawarkan bantuan kepada rekan kerja lainnya sebagai upaya menyelesaikan tugas dan kewajiban dapat meningkatkan produktivitas kerja sehingga memiliki dampak yang positif bagi perusahaan terkait. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dampak dari aktivitas kerja yang saling tolong-menolong antar rekan kerja akan menciptakan modal interaksi sosial yang baik dalam upaya meningkatkan lingkungan kerja yang baik (Organ, Podsakoff dan Mackenzie, 2006). Interaksi sosial yang terjalin baik akan mendukung terbentuknya perilaku

Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang dapat meminimalisir terjadinya konflik serta dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas.

Tercapainya suatu tujuan perusahaan selalu dilandasi oleh beberapa faktor, salah satu faktor tersebut ialah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Terbentuknya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan diawali dengan adanya rasa kepedulian karyawan dengan perusahaan tersebut. Menurut Podsakoff, Bachrach, & Bendoly (2001) menjelaskan bahwa terdapat lima aspek seseorang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu, memiliki kebiasaan saling tolong-menolong antar rekan kerja (*altruism*), memiliki kesungguhan dalam melakukan semua pekerjaannya (*conscientiousness*), memiliki toleransi yang tinggi (*sportmanship*), dapat memelihara interaksi sosial yang baik antar rekan kerja (*courtesy*), serta memiliki rasa tanggung jawab (*civic virtue*).

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terbentuk didorong beberapa faktor. faktor tersebut ialah faktor eksternal dan internal (Organ, Podsakoff & Mackenzie, 2006). Faktor internal yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu, usia, *gender* serta kepribadian. Sementara itu, faktor eksternal yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu, kualitas interaksi atasan dan bawahan, dukungan organisasi serta budaya dan iklim organisasi. Robbins & Judge (2009) menyatakan bahwa kepribadian karyawan memiliki dampak yang besar dalam menentukan kesesuaian karakter individu dengan perusahaan dan pekerjaan. Kesesuaian karakter individu dengan perusahaan atau organisasi

disebut dengan *Person-Organization Fit*. Dengan kata lain, menurut Kristof-Brown & Billsberry (2013) *Person-Organization Fit* dapat didefinisikan sebagai upaya individu dalam menyesuaikan karakteristik individu dengan nilai-nilai yang terkandung dalam fungsi-fungsi organisasi perusahaan.

Menurut Vianen (2000) *Person-Organization Fit* memiliki dua perspektif yaitu *Complementary Fit* dan *Supplementary Fit*. *Complementary Fit* terjadi apabila karakteristik individu memiliki kesungguhan yang tinggi dalam upaya mengembangkan organisasi, sehingga karakteristik individu tersebut perlu ditambahkan. Sementara itu, *Supplementary Fit* dapat terbentuk apabila individu tersebut memiliki karakteristik (*Attitudes* dan *Preferences*) yang sama dengan karyawan lain dalam organisasi/lingkungan perusahaan yang bersangkutan. Hal tersebut dapat terjadi jika karyawan memiliki keahlian yang berguna untuk peningkatan keberhasilan sebuah kerja tim

Pentingnya pramuniaga bagi perusahaan retail menjadikan pramuniaga sebagai ujung tombak perekonomian perusahaan. Dengan kata lain, sangat pentingnya pramuniaga bagi perusahaan retail mengharuskan kebanyakan perusahaan untuk lebih selektif dalam merekrut karyawan yang berkualitas dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan yang baik. Sikap atau tindakan pramuniaga yang mencerminkan perilaku yang mendukung perusahaan setidaknya saling tolong-menolong antar rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan sehingga terjalinnya interaksi sosial yang baik, hal tersebut juga disebut dengan perilaku prososial. Myers (dalam Sarwono, 2002) menambahkan bahwa kemauan individu dalam menolong orang lain tanpa

mengharapkan imbalan apapun disebut dengan perilaku prososial. Sementara itu, menurut Chaplin (dalam Asih & Pratiwi, 2010), perilaku prososial merupakan sebagai bentuk perilaku yang dapat dimanifestasikan dalam interaksi sosial. Salah satu bentuk perilaku prososial yang dikembangkan dalam dunia perindustrian ialah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Wardhani (2018) menyatakan bahwa perilaku *extra-role* karyawan memiliki dampak terbesar terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sehingga memunculkan tindakan karyawan yang baik (*good citizen*). Menurut Sloat (1999) dampak *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki pengaruh terbesar terbentuknya modal sosial, meningkatkan kepuasan kerja karyawan, memberikan rasa nyaman dalam lingkungan kerja serta meningkatkan produktivitas kerja karyawan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat berjalan dengan baik jika ada kesesuaian antara individu, perusahaan dan pekerjaannya (Robbins & Judge, 2009). Sedangkan, menurut Greenberg & Baron (2003) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah dukungan organisasi, *job involvement*, kepuasan kerja, *personality*, *organizational commitment*, keadilan organisasi serta kecocokan karakteristik individu dengan organisasi perusahaan.

Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwa individu yang cenderung bersikap positif kepada organisasi perusahaan, maka dapat disimpulkan individu tersebut merasa tercukupi secara karakteristik sehingga mampu memberikan kontribusi yang tinggi bagi perusahaan seperti memberikan bantuan

kepada rekan kerja yang sedang kesulitan, memiliki kesungguhan bekerja dalam upaya mengembangkan perusahaan menjadi lebih maju dan lain sebagainya. Munculnya situasi perasaan (*Afeksi*) yang positif akan berdampak pula pada kesesuaian antara individu, pekerjaan, dan organisasi (Luthans, 2006).

Berdasarkan hasil temuan Farooqui & Nagendra (2014) bahwa tingkat kesesuaian antara individu dengan organisasi dipengaruhi oleh budaya organisasi yang memberikan dampak seperti terbentuknya interaksi sosial yang baik, rasa nyaman, serta perilaku tolong-menolong antar rekan kerja. Sementara itu, perilaku karyawan yang mencerminkan sikap positif terhadap perusahaan memiliki dampak yang besar akan terbentuknya kesesuaian individu dengan organisasi dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Theodora & Ratnaningsih, 2018). Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian dari Khaola & Sebotsa (2015) yang menyatakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki hubungan secara langsung dengan *Person-Organization Fit*, serta *Person-Organization Fit* memiliki kontribusi yang cukup besar dalam mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Menurut hasil temuan yang dikemukakan Irwantoro (2014) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan *Person-Organization Fit*. Dengan kata lain, tidak terdapat pengaruh antara *Person-Organization Fit* dengan *Organizational Citizenship*

Behavior (OCB). Namun, *Person-Organization Fit* memiliki pengaruh yang besar terhadap komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan batasan masalah, sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan antara *Person-Organization Fit* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pramuniaga ?

C. Keaslian Penelitian

Sebagai pendukung hasil penelitian, peneliti mencantumkan beberapa temuan-temuan yang membahas tentang *Person-Organization Fit* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai berikut.

Berdasarkan hasil temuan dari berbagai riset yang menggunakan variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel terikat, akan tetapi untuk variabel bebas tidak menggunakan *Person-Organization Fit* (Shah dan Halim, 2018; Theodora & Ratnaningsih, 2018). Sementara itu, penelitian yang menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi sederhana (Nafi' & Indrawati, 2017; Rohmana & Yuniasanti, 2017; Susanti, 2015; Vondey, 2010).

Temuan-temuan lainnya yang menunjukkan hasil bahwa terdapat korelasional *Person-Organization Fit* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sehingga menunjukkan keterikatan yang kuat satu dengan lainnya (Abdurachman, 2017; Khaola dan Sebotsa, 2015). Menurut hasil temuan yang dikemukakan Irwantoro (2014) bahwa *Organizational Citizenship*

Behavior (OCB) tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan *Person-Organization Fit*. Dengan kata lain, tidak terdapat pengaruh antara *Person-Organization Fit* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Namun, *Person-Organization Fit* memiliki pengaruh yang besar terhadap komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

Berdasarkan pemaparan hasil temuan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa bentuk kesamaan penelitian antara lain, penggunaan metode kuantitatif, penggunaan teknik analisis regresi sederhana, serta menggunakan alat ukur skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan skala *Person-Organization Fit*. Sementara itu, perbedaan penelitian ini dengan penelitian lainnya meliputi penggunaan teknik pengambilan data *Quota Sampling*, penggunaan teknik uji pengambilan data responden menggunakan uji terpakai, serta menggunakan subjek penelitian dengan kriteria seorang yang memiliki beban pekerjaan untuk memenuhi target penjual produk-produk. Sehingga, peneliti memutuskan untuk meneliti pramuniaga di PT. Matahari *department store* Tbk.

D. Tujuan Penelitian

Untuk memaparkan dan menjelaskan tentang hubungan antara *Person-Organization Fit* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

E. Manfaat Penelitian

Pada umumnya dalam setiap melakukan penelitian, seharusnya memberikan sebuah manfaat khususnya dari kalangan akademik utamanya bagi

Bagian kedua ialah kajian pustaka. Pada bagian ini diuraikan beberapa teori-teori dan hasil-hasil penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian. Hasil-hasil penelitian serta teori-teori tersebut berasal dari literature jurnal, skripsi, tesis, dan internet. Teori-teori dan hasil-hasil penelitian yang dibahas terdiri dari dari *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, *Person-Organization Fit*, hubungan antara *Person-Organization Fit* dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, serta kerangka teoritik.

Bagian ketiga yaitu metode penelitian. Pada bagian ini, dijelaskan metode-metode dalam penyusunan penelitian yang meliputi, pendekatan dan jenis penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, populasi, sampel dan teknik sampling, instrumen penelitian, serta analisa data.

Bagian empat ialah hasil dan pembahasan. Bagian ini, berisikan uraian pemaparan hasil dan pembahasan penelitian yang seperti deskripsi responden, analisis data, serta pembahasan.

Bagian lima yaitu bab penutup. Pada bagian penutup akan diuraikan kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian serta berisikan saran-saran bagi peneliti lain yang memiliki keinginan dalam melanjutkan penelitian ini.

Berdasarkan pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ialah intensitas perilaku individu dalam usaha melebihi kewajiban atau tugas dari deskripsi pekerjaannya seperti menawarkan bantuan bagi rekan kerja yang membutuhkan bantuan, bersungguh-sungguh dalam melakukan tugas dan kewajiban saat bekerja, mematuhi peraturan di tempat kerja untuk memberi kontribusi yang menguntungkan pada fungsi organisasi, serta tidak secara langsung mengharapkan imbalan atas semua yang telah dikerjakannya.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Perilaku *extra-role* karyawan memiliki dampak terbesar terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sehingga memunculkan tindakan karyawan yang baik (*good citizen*). Faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai berikut (Organ, 1988):

a. iklim dan Budaya organisasi

Menurut organ (1988) terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam pengembangan organisasi sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi. Tindakan karyawan yang seringkali memiliki usaha dalam melampaui beban kerja yang telah ditentukan, cenderung dipengaruhi oleh kepuasan karyawan (Sloat, 1999). Dengan demikian, perlakuan sebuah perusahaan

seharusnya memperhatikan fungsi-fungsi kebutuhan karyawan dalam melakukan semua aktivitas kerja, sehingga dapat mempengaruhi terbentuknya suatu perilaku *extra-role* atau disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan

Organisasi perusahaan yang berkualitas, selalu diikuti dengan iklim organisasi yang baik. Dengan demikian, apabila iklim organisasi didalam perusahaan baik maka rasa nyaman dan interaksi sosial antar rekan kerja berjalan dengan baik (Organ, 1988). Menurut Spector (2003) timbulnya rasa nyaman dan interaksi sosial antar rekan kerja, dapat memicu terbentuknya suatu perilaku karyawan melaksanakan pekerjaan-pekerjaan lain diluar dari deskripsi pekerjaanya, serta tidak berhubungan secara langsung dengan system imbalan

Menurut hasil penelitian Konovsky dan Pugh (1994) menunjukkan bahwa kepuasan karyawan dalam berorganisasi yang terdiri dari budaya organisasi dan iklim organisasi, memiliki peranan terbesar terbentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dengan demikian, jika karyawan dalam perusahaan merasa bahwa dirinya nyaman dan puas terhadap pelakuan yang diberikan oleh perusahaan, maka karyawan tersebut akan membalasnya. Artinya, balasan perilaku karyawan kepada perusahaan dapat tafsir sebagai kepedulian karyawan (*sense of belonging*) terhadap

Karakteristik personal mempunyai peranan yang sangat besar terhadap munculnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Salah satu karakteristik personal yang sangat berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ialah jenis kelamin. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Konrad & Mangel. (2000) bahwa tingkat intensitas perilaku sukarela atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) lebih condong dimiliki oleh kaum wanita apabila dibandingkan kaum pria. Sedangkan, kaum wanita digeneralisasikan sebagai karyawan yang seringkali lebih mementingkan kelompok relasi (*relational identities*) apabila dibandingkan dengan kaum pria.

Berdasarkan uraian faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), maka dapat disimpulkan bahwa menurut Organ (1988) faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terdiri dari iklim dan budaya organisasi, suasana hati dan kepribadian, persepsi terhadap dukungan organisasi, Persepsi terhadap interaksi atasan-bawahan, masa kerja dan jenis kelamin.

3. Aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Kunci keberhasilan perusahaan dapat dilihat dari seberapa berkualitas karyawan yang bekerja diperusahaan tersebut. Hal ini dapat digambarkan bahwa karyawan yang memiliki kualitas yang baik yang tidak hanya melakukan deskripsi pekerjaannya (*in-role*). Akan tetapi,

karyawan tersebut juga melakukan pekerjaan-pekerjaan lain diluar dari deskripsi pekerjaanya (*ex-role*) (Robbins & Judge, 2009). Istilah *ex-role* disebut juga sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), berikut lima aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Organ, 1988) :

- a. *Altruism* (perilaku sukarela), diartikan sebagai bentuk tolong-menolong antara satu individu dengan individu yang lain, dan tidak secara eksplisit mengharapkan imbalan atau umpan balik. Hal ini memiliki manfaat tersendiri bagi pertumbuhan serta perkembangan organisasi perusahaan dalam meningkatkan produktivitas kerja dan efisiensi organisasi perusahaan.
- b. *Conscientiousness* (Kesungguhan dalam bekerja), didefinisikan sebagai kesungguhan individu dalam upaya menjalankan seluruh aktivitas kerja yang telah ditentukan perusahaan. Artinya, karyawan diusahakan ikut berpartisipasi atas pertumbuhan dan perkembangan suatu perusahaan sehingga dapat mencapai visi dan misi perusahaan.
- c. *Courtesy* (Bersikap Sopan), diartikan sebagai partisipasi karyawan dalam menjaga terjalinnya interaksi sosial yang baik antar satu individu dengan individu lainnya. Dengan kata lain, semakin baik interaksi sosial yang terjalin, maka semakin rendah kemungkinan terjadi konflik antar satu individu dengan individu lainnya.

Organization Fit dipelopori oleh persepsi subyektif karyawan dengan kecocokan atau kesesuaian karakteristik individu dengan organisasi dan ketentuan deskripsi pekerjaan.

Person-Organization Fit didefinisikan sebagai karakteristik personal individu dengan organisasi yang memiliki keterlibatan yang cukup erat satu dengan yang lainnya (O'Reilly, 1991). Dengan demikian, keterlibatan antara personal individu dengan organisasi diharapkan dapat mempengaruhi keberlangsungan kemajuan perusahaan.

Menurut Mathis dan Jackson (2012) karakteristik individu yang sejalan dengan fungsi-fungsi organisasional perusahaan disebut dengan *Person-Organization Fit*. Fungsi organisasional perusahaan merupakan suatu hal yang sangat penting terhadap perkembangan dan keberlangsungan kemajuan perusahaan.

Berdasarkan pemaparan dari para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa *Person-Organization Fit* adalah tingkat kecocokan atau kesesuaian karakteristik personal dengan nilai-nilai yang terkandung dalam fungsi organisasional, sebagai upaya perkembangan dan keberlangsungan kemajuan perusahaan.

2. Aspek-aspek *Person-Organization Fit*

Fungsi organisasional perusahaan merupakan suatu hal yang sangat penting terhadap perkembangan dan keberlangsungan kemajuan perusahaan. Sehingga, kesesuaian karakteristik personal dengan nilai-

nilai yang terkandung dalam fungsi organisasional atau disebut juga dengan *Person-Organization Fit*. *Person-Organization Fit* terbagi menjadi beberapa aspek, sebagai berikut (Kristof, 1996):

- a. *Value Congruence* (kesesuaian nilai) diartikan sebagai kesesuaian karakteristik personal dengan nilai-nilai yang terkandung dalam nilai-nilai deskripsi pekerjaan dan fungsi-fungsi organisasional.
- b. *Goal Congruence* (kesesuaian tujuan) didefinisikan sebagai bentuk kesesuaian karyawan dengan visi dan misi organisasi perusahaan. Hal ini dapat diupayakan sebagai bentuk kecocokan karakteristik personal karyawan dengan visi dan misi perusahaan sehingga membentuk keterlibatan kerja yang baik.
- c. *Employee Need Fulfillment* (pemenuhan kebutuhan karyawan) merupakan pokok utama perusahaan dalam memberikan kepuasan pemenuhan kebutuhan karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan kesesuaian karakteristik personal individu dengan fungsi-fungsi organisasional.
- d. *Culture Personality Congruence* (kesesuaian karakteristik kultur-kepribadian), didefinisikan sebagai alat ukur kecocokan atau kesesuaian *personality* (kepribadian) individu dengan budaya serta iklim organisasi perusahaan. Dengan demikian, semakin meningkat kecocokan *personality* (kepribadian) individu didalam organisasi, maka semakin meningkat pula kenyamanan karyawan dalam berorganisasi.

Berdasarkan pemaparan aspek-aspek *Person-Organization Fit*, maka dapat disimpulkan bahwa aspek *Person-Organization Fit* terdiri dari *value congruence* (kesesuaian nilai), *goal congruence* (kesesuaian tujuan), *employee need fulfillment* (pemenuhan kebutuhan karyawan), serta *culture personality-congruence* (kesesuaian karakteristik kultur-kepribadian) (Kristof, 1996).

C. Hubungan antara *Person-Organization Fit* dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Pramuniaga merupakan pekerja yang memiliki kewajiban dan tugas untuk menyambut atau melayani pelanggan (Theodora & Ratnaningsih, 2018). Banyak dari perusahaan ritel menggunakan jasa pramuniaga sebagai ujung tombak perekonomian perusahaannya. Dengan demikian, perusahaan-perusahaan ritel selalu menseleksi setiap sumber daya manusia (SDM) atau pramuniaga yang ingin bergabung diperusahaan tersebut. Menurut Sloat (1999) pramuniaga yang memiliki kredibilitas yang baik dapat diuraikan menjadi dua aspek, yaitu memiliki aspek kepedulian terhadap orang lain, serta memiliki aspek rasa memiliki didalam perusahaan (*sense of belonging*).

Menurut Aldag & Resckhe (1997) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan usaha individu untuk dapat melebihi beban kerja dari deskripsi pekerjaannya. Sumbangansi dari individu yang melakukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki dampak seperti, dapat meminimalisir konflik antar rekan kerja, meningkatkan

produktivitas kerja, meningkatkan rasa ingin memiliki saat bekerja, serta meminimalisir tingkat *turnover* yang tinggi. Sedangkan, menurut Kazt (dalam Budihardjo, 2004) tingkah laku *spontan* karyawan dalam upaya mengembangkan fungsi-fungsi organisasional, dapat disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) mempunyai peranan terbesar dalam keberlangsungan organisasi perusahaan meliputi, meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan, meminimalisir konflik antar karyawan, mengembangkan *image* perusahaan menjadi lebih baik, meningkatkan kepedulian antar rekan kerja serta meningkatkan produktivitas kerja (Andriani, Djalali, & Sofiah, 2012). Anvari, Chikaji, & Mansor (2015) menambahkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berfungsi sebagai alat pendorong dalam upaya mencapai visi dan misi organisasi serta meningkatkan toleransi kerja karyawan, sehingga karyawan mampu untuk memaksimalkan efisiensi dan efektivitas fungsi dari organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terbagi menjadi beberapa faktor, meliputi dukungan organisasi, *job involvement*, kepuasan kerja, *personality*, *organizational commitment*, keadilan organisasi serta kecocokan karakteristik individu dengan organisasi perusahaan (Greenberg & Baron, 2003). Kecocokan karakteristik individu dengan organisasi perusahaan dapat disebut dengan *Person-Organization Fit* (Kristof dalam Pramesti, 2012). Menurut Mathis dan Jackson (2012)

Person-Organization Fit merupakan kesesuaian karakteristik personal yang sejalan dengan fungsi-fungsi organisasional perusahaan.

Menurut Kristof, Barrick & Stevens (2005) perkembangan sebuah organisasi perusahaan seringkali diikuti oleh pengaruh kuat terhadap kesesuaian karakteristik personal yang sejalan dengan fungsi-fungsi organisasional perusahaan atau disebut juga dengan *Person-Organization Fit*. Dalam upaya untuk mengembangkan organisasi perusahaan, penerapan *Person-Organization Fit* merupakan cara terbaik bagi perusahaan untuk mendapatkan keuntungan dari implementasi *Person-Organization Fit* seperti, meminimalisir angka *turnover* karyawan, mengoptimalkan komitmen organisasi karyawan, meningkatkan kepuasan karyawan, meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan rasa kepedulian antar rekan kerja maupun kepedulian terhadap kemajuan organisasi perusahaan serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan.

Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki kecenderungan untuk menciptakan citra atau *image* yang baik bagi perusahaan, maka karyawan tersebut telah merasa tercukupi secara karakteristik kebutuhan personalnya. Dengan demikian, menurut Luthans (2006) terbentuknya perasaan atau afeksi karyawan yang positif akan berdampak pada kesesuaian individu dengan karakteristik personal, organisasi, dan pekerjaan.

Menurut Hasibuan (2009) evaluasi kesesuaian individu memiliki dampak dalam menentukan kecocokan antara karakteristik personal,

organisasi, serta pekerjaan. Menurut Organ dkk (2006) individu yang merasa terpenuhi secara karakteristik, maka kecocokan antara karakteristik personal, organisasi, serta pekerjaan akan meningkat. Menurut Kristof, Barrick & Stevens (2005) kecocokan atau kesesuaian antara karakteristik personal, organisasi, serta pekerjaan disebut juga dengan *Person-Organization Fit*. *Person-Organization Fit* memiliki peranan terbesar dalam meminimalisir angka *turnover* karyawan, mengoptimalkan komitmen organisasi karyawan, meningkatkan kepuasan karyawan, meningkatkan produktivitas kerja, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan serta meningkatkan rasa kepedulian antar rekan kerja maupun kepedulian terhadap kemajuan organisasi perusahaan (Prihatsanti & Dewi, 2010). Sehingga, semakin tinggi tingkat *Person-Organization Fit* atau kesesuaian antara individu dengan organisasi, maka semakin tinggi pula intensitas *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Abdurachman, 2017).

Berdasarkan hasil temuan Farooqui & Nagendra (2014) bahwa tingkat kesesuaian antara individu dengan organisasi dipengaruhi oleh budaya organisasi yang memberikan dampak seperti terbentuknya interaksi sosial yang baik, rasa nyaman, serta perilaku tolong-menolong antar rekan kerja. Sementara itu, perilaku karyawan yang mencerminkan sikap positif terhadap perusahaan memiliki dampak yang besar akan terbentuknya kesesuaian individu dengan organisasi dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB) (Theodora & Ratnaningsih, 2018). Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian dari Khaola & Sebotsa (2015) yang menyatakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki hubungan secara langsung dengan *Person-Organization Fit*, serta *Person-Organization Fit* memiliki kontribusi yang cukup besar dalam mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Menurut hasil penelitian yang dilakukan Irwantoro (2014) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan *Person-Organization Fit*. Dengan kata lain, tidak adanya pengaruh antara *Person-Organization Fit* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Namun, *Person-Organization Fit* memiliki pengaruh yang besar terhadap komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

D. Kerangka Teoritik

Banyak dari perusahaan retail menggunakan jasa pramuniaga sebagai ujung tombak perekonomian perusahaannya. Dengan demikian, perusahaan-perusahaan ritel selalu menseleksi setiap sumber daya manusia (SDM) atau pramuniaga yang ingin bergabung diperusahaan tersebut. Menurut Sloat (1999) pramuniaga yang memiliki kredibilitas yang baik dapat diuraikan menjadi dua aspek, yaitu memiliki aspek kepedulian terhadap orang lain, serta memiliki aspek rasa memiliki didalam perusahaan (*sense of belonging*).

Dalam melaksanakan tugas dan kewajiban kerja pramuniaga terdapat beberapa aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam melayani *customer*,

seperti menawarkan sebuah bantuan informasi produk-produk yang tersedia, memberikan perlakuan yang ramah terhadap semua konsumen, serta menawarkan solusi untuk memilih barang yang dibutuhkan konsumen (Utami, 2008). Dampak dari pramuniaga yang memperlakukan secara baik terhadap konsumen diikuti meningkatnya angka penjualan serta minimnya *complain* konsumen terhadap perusahaan tersebut. Dikarenakan, banyak dari industri retail yang masih bergantung pada jasa pramuniaga sebagai ujung tombak perekonomian perusahaannya, sehingga terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menjadi alat bagi industri-industri retail untuk dapat menseleksi serta menentukan pramuniaga yang menurut perusahaan memiliki kompetensi untuk spesifikasi didalam perusahaannya (Krietner dan Kinicki, 2000).

Menurut Bardnard (dalam Budihardjo, 2004) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seringkali diistilahkan sebagai perilaku gotong-royong atau kerjasama antar rekan kerja (*willingness to cooperate*). Selain itu, menurut Kazt (dalam Budihardjo, 2004) munculnya tingkah laku *spontan* karyawan dalam upaya mengembangkan fungsi-fungsi organisasional, dapat didefinisikan sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan tingkah laku karyawan yang memiliki tipe kepribadian *discretionary* (kebebasan menentukan pilihan), cenderung berusaha untuk bekerja lebih bebas dan seringkali melakukan pekerjaan diluar beban kerja yang telah ditentukan

(Adestyani & Nurtjahjanti, 2015). Schultz (2006) menambahkan bahwa keterlibatan karyawan dalam upaya ingin mengembangkan organisasi diluar dari deskripsi pekerjaan, disebut juga *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Aldag & Resckhe (1997) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu usaha individu untuk dapat melebihi beban kerja dari deskripsi pekerjaannya, tanpa secara eksplisit mengharapakan sesuatu imbalan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) mempunyai peranan terbesar dalam keberlangsungan organisasi perusahaan meliputi, meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan, meminimalisir konflik antar karyawan, mengembangkan *image* perusahaan menjadi lebih baik, meningkatkan kepedulian antar rekan kerja serta meningkatkan produktivitas kerja (Andriani, Djalali, & Sofiah, 2012). Anvari, Chikaji, & Mansor (2015) menambahkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berfungsi sebagai alat pendorong dalam upaya mencapai visi dan misi organisasi serta meningkatkan toleransi kerja karyawan, sehingga karyawan mampu untuk memaksimalkan efisiensi dan efektivitas fungsi dari organisasi.

Dalam temuan yang dikemukakan Hapsari (2010) bahwa meningkatnya kepuasan *customers* dan perfomansi kerja karyawan, seringkali dipicu oleh tingkat intensitas perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perusahaan. Dengan kata lain, perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki peranan terbesar bagi perusahaan dalam membangun

efektivitas dan efisiensi fungsi-fungsi organisasi yang masih dirasa kurang mampu untuk berkembang.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terbagi menjadi beberapa faktor, meliputi dukungan organisasi, *job involvement*, kepuasan kerja, *personality*, *organizational commitment*, keadilan organisasi serta kecocokan karakteristik individu dengan organisasi perusahaan (Greenberg & Baron, 2003). Kecocokan karakteristik individu dengan organisasi perusahaan dapat disebut dengan *Person-Organization Fit* (Kristof dalam Pramesti, 2012). Menurut Mathis dan Jackson (2012) *Person-Organization Fit* merupakan kesesuaian karakteristik personal yang sejalan dengan fungsi-fungsi organisasional perusahaan.

Person-Organization Fit didefinisikan sebagai kesesuaian karakter individu dengan nilai-nilai yang terkandung didalam organisasi, yang mana karakteristik individu sesuai atau sejalan dengan fungsi-fungsi organisasi perusahaan (Donald & Sandey, 2007). Menurut Westerman & Cyr (2004) menyatakan bahwa *multidimensional* merupakan bagian yang termasuk kedalam *Person-Organization Fit* yang terdiri dari beberapa factor seperti, *personality*, situasi ditempat kerja serta nilai-nilai yang terkandung kedalam fungsi organisasi perusahaan

Menurut Organ dkk (2006) individu yang merasa terpenuhi secara karakteristik, maka kecocokan antara karakteristik personal, organisasi, serta pekerjaan akan meningkat. Menurut Kristof, Barrick & Stevens (2005) kecocokan atau kesesuaian antara karakteristik personal, organisasi, serta

pekerjaan disebut juga dengan *Person-Organization Fit*. *Person-Organization Fit* memiliki peranan terbesar dalam meminimalisir angka *turnover* karyawan, mengoptimalkan komitmen organisasi karyawan, meningkatkan kepuasan karyawan, meningkatkan produktivitas kerja, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan serta meningkatkan rasa kepedulian antar rekan kerja maupun kepedulian terhadap kemajuan organisasi perusahaan (Prihatsanti & Dewi, 2010).

Menurut Vianen (2000) *Person-Organization Fit* memiliki dua perspektif yaitu *Complementary Fit* dan *Supplementary Fit*. *Complementary Fit* terjadi apabila karakteristik individu memiliki kesungguhan yang tinggi dalam upaya mengembangkan organisasi, sehingga karakteristik individu tersebut perlu ditambahkan. Sementara itu, *Supplementary Fit* dapat terbentuk apabila individu tersebut memiliki karakteristik (*Attitudes* dan *Preferences*) yang sama dengan karyawan lain dalam organisasi/lingkungan perusahaan yang bersangkutan. Hal tersebut dapat terjadi jika karyawan memiliki keahlian yang berguna untuk peningkatan keberhasilan sebuah kerja tim

Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki kecenderungan untuk menciptakan citra atau image yang baik bagi perusahaan, maka karyawan tersebut telah merasa tercukupi secara karakteristik kebutuhan personalnya. Dengan demikian, menurut Luthans (2006) terbentuknya perasaan atau afeksi karyawan yang positif akan

berdampak pada kesesuaian individu dengan karakteristik personal, organisasi, dan pekerjaan.

Menurut Hasibuan (2009) evaluasi kesesuaian individu memiliki dampak dalam menentukan kecocokan antara karakteristik personal, organisasi, serta pekerjaan. Menurut Organ dkk (2006) individu yang merasa terpenuhi secara karakteristik, maka kecocokan antara karakteristik personal, organisasi, serta pekerjaan akan meningkat. Menurut Kristof, Barrick & Stevens (2005) kecocokan atau kesesuaian antara karakteristik personal, organisasi, serta pekerjaan disebut juga dengan *Person-Organization Fit*. *Person-Organization Fit* memiliki peranan terbesar dalam meminimalisir angka *turnover* karyawan, mengoptimalkan komitmen organisasi karyawan, meningkatkan kepuasan karyawan, meningkatkan produktivitas kerja, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan serta meningkatkan rasa kepedulian antar rekan kerja maupun kepedulian terhadap kemajuan organisasi perusahaan (Prihatsanti & Dewi, 2010). Sehingga, semakin tinggi tingkat *Person-Organization Fit* atau kesesuaian antara individu dengan organisasi, maka semakin tinggi pula intensitas *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Abdurachman, 2017).

Berdasarkan hasil temuan Farooqui & Nagendra (2014) bahwa tingkat kesesuaian antara individu dengan organisasi dipengaruhi oleh budaya organisasi yang memberikan dampak seperti terbentuknya interaksi sosial yang baik, rasa nyaman, serta perilaku tolong-menolong antar rekan kerja.

D. Populasi Sampel dan Teknik *Sampling*

1. Populasi

Populasi adalah sebuah wilayah cakupan data yang tersusun dari obyek dan subyek yang memiliki karakteristik yang telah ditetapkan peneliti sebagai bahan penelitian (Sugiyono, 2015). Berdasarkan pengakuan dari pihak PT. Matahari *department store* Tbk di Plaza Surabaya, bahwa jumlah pramuniaga secara keseluruhan terdapat 332 orang (Hasil Wawancara Pihak PT. Matahari *department store* Tbk di Plaza Surabaya, 20 November 2018).

2. Sampel

Sampel merupakan cakupan populasi yang diambil sebagian kecil sebagai kedudukan seluruh populasi yang dapat mewakili dari wilayah karakteristik populasi (Arikunto, 2010). Sugiyono (2013) menyatakan bahwa sebagian populasi yang dapat mewakili seluruh sifat dan karakteristik populasi disebut juga dengan sampel.

Dalam terpenuhinya persyaratan untuk melakukan penelitian kuantitatif, menurut Gay dan Dieghl (1992) dalam melakukan penelitian kuantitatif memiliki batasan sampel minimal sejumlah 30 orang. Sehingga, berdasarkan keterbatasan-keterbatasan yang disepakati oleh pihak PT. Matahari *Department Store* Tbk di Plaza Surabaya sampel yang akan diambil oleh peneliti sejumlah 45 pramuniaga atau 18% dari populasi pramuniaga yang terdapat PT. Matahari *Department Store* Tbk di Plaza Surabaya.

3. Teknik *Sampling*

Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data responden disebut juga teknik *sampling* (Sugiyono, 2013). Berdasarkan faktor-faktor dilapangan, maka penelitian ini memutuskan untuk menggunakan teknik *sampling* yang bersifat *Probability Sampling*. Artinya, pengambilan *sampling* memberikan peluang subyek yang sama bagi setiap kelompok-kelompok populasi yang ditentukan menjadi sampel penelitian (Sugiyono, 2013).

Pada penelitian menggunakan jenis teknik pengambilan *sampling* yaitu, *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* merupakan jenis metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2015).

E. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2010) instrumen penelitian dapat didefinisikan sebagai teknik atau metode yang digunakan dalam upaya mendapatkan informasi data responden. Dalam mendapatkan data yang terpercaya, metode atau teknik yang digunakan dalam memperoleh data dengan melalui alat ukur yang sudah terpercaya (Sugiyono, 2015). Alat ukur yang digunakan penelitian ini, ialah alat ukur modifikasi dari skala yang sudah terbukti reliabilitasnya. Skala yang digunakan dalam membantu pengukuran aspek-aspek psikologis subyek antara lain, skala *Person-Organization Fit* yang diambil dan dimodifikasi dari penelitian

sebelumnya dengan hasil reliabilitasnya 0,939 (Istanti, 2018), serta skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang diambil dan dimodifikasi dari penelitian sebelumnya dengan hasil reliabilitasnya 0,750 (Arsukma, 2016).

Dalam melakukan sebuah penelitian, setidaknya hasil pengumpulan data tersebut diuji validitas dan reliabilitasnya. Hal tersebut digunakan dalam upaya mengukur keabsahan pada setiap skala yang dipergunakan dalam melakukan penelitian dengan maksud apakah hasil pengambilan data tersebut sesuai dengan situasi asli atau menyimpang dari keadaan sebenarnya (Sugiyono, 2015).

Berdasarkan situasi kondisi dari keterbatasan penelitian ini, yaitu prosedur pelaksanaan pengambilan data hanya dilakukan satu kali. Pengambilan data yang hanya satu kali disebut juga teknik uji coba terpakai (Hadi, 2000). Menurut Hadi (2000) uji terpakai hanya dapat dilakukan bagi peneliti yang menggunakan skala modifikasi. Sehingga, hasil yang didapatkan dengan menggunakan uji coba terpakai secara langsung akan digunakan dalam pengujian hipotesis dengan syarat aitem yang diuji sudah terkatagori sah atau valid.

Kelemahan-kelemahan dalam penggunaan teknik uji coba terpakai ialah apabila butir-butir aitem banyak yang gugur, maka peneliti tidak memiliki kesempatan untuk merevisi instrumennya. Sementara itu, kelebihan-kelebihan dalam penggunaan teknik uji coba terpakai ialah proses pelaksanaan yang singkat, serta tidak banyak membuang tenaga dan biaya

aitem pernyataan yang tidak valid diantaranya aitem 3, 7, dan 17. Bagi aitem-aitem yang tidak valid atau gugur dibuang dan diatur kembali urutan penyusunan skalanya.

Koefisien validitas skala *Person-Organization Fit* bergerak antara 0,251 sampai 0,783. Dilihat dari angka yang terkecil sampai angka yang terbesar. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat lampiran III hasil uji validitas dan reliabilitas skala *Person-Organization Fit*, kolom *Corrected Item-Total Correlation*, Hasil uji reliabilitas skala *Person-Organization Fit* nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,879. Lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran III hasil uji validitas dan reliabilitas skala *Person-Organization Fit*, kolom *cronbach's alpha*.

Berdasarkan hasil pemaparan atas maka, bagi aitem-aitem yang tidak valid atau gugur dibuang dan diatur kembali urutan penyusunan skalanya. Agar lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel *blue print* skala *Person-Organization Fit* pasca uji coba terpakai sebagai berikut:

Tabel 3. Blue Print Skala Person-Organization Fit Pasca Uji Terpakai

Variabel	Dimensi	Indikator	Item		Jumlah
			F	UF	
Person-Organization Fit	Kesesuaian nilai (<i>Value Congruence</i>)	Kesesuaian individu dengan pekerjaan Kesesuaian individu dengan organisasi atau perusahaan	1,2,3,4	-	4
	Kesesuaian tujuan (<i>Goal Congruence</i>)	Kesesuaian individu dengan visi dan misi perusahaan Mengikuti dengan senang hati semua tujuan organisasi atau perusahaan	5,6,,8	7	4
	Pemenuhan kebutuhan karyawan (<i>Employee Need Fulfillment</i>)	Kesesuaian pemenuhan kebutuhan-kebutuhan individu terhadap kebijakan perusahaan Kecocokan individu terhadap pemenuhan kebutuhan pramuniaga dalam bekerja	9,10,11 12	13	5
	Kesesuaian karakteristik kultur-kepribadian (<i>Culture Personality Congruence</i>)	Kesesuaian kepribadian dari setiap individu terhadap organisasi atau perusahaan Kecocokan individu terhadap iklim organisasi perusahaan Kecocokan individu terhadap budaya organisasi perusahaan	14,15 16	-	5
	Total			15	2

Dengan demikian pada skala *Person-Organization Fit*, jumlah item yang valid dalam penelitian ini sebanyak 17 item.

2. Skala *Organizational Citizenship Behavior*

Penelitian ini menggunakan jenis skala *likert*, yang mana mempunyai lima alternatif jawaban dengan menggunakan pilihan jawaban netral (Sugiyono, 2010). Hadirnya alternatif jawaban netral memiliki manfaat sebagai *preventif* rendahnya validitas dan meminimalisir kehilangan banyak data. Sementara itu, penelitian ini menggunakan kriteria penilaian alternatif jawaban dari angka 1 (satu) hingga 5 (lima). Berikut kriteria jawaban skala *likert*.

Tabel 5. Blue Print Skala Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Variabel	Dimensi	Indikator	Item		Jumlah
			F	UF	
Organizational Citizenship Behavior (OCB)	Altruism (Perilaku Menolong)	Kemampuan pramuniaga dalam menjalankan tugas diluar job <i>description</i> .	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8	4	8
		Kemauan pramuniaga dalam melakukan tugas diluar job <i>description</i>			
		Mampu berempati dengan rekan kerja			
	Conscientious ness (Kesungguhan dalam Bekerja)	Kemauan pramuniaga dalam menjalani setiap peraturan yang ditentukan perusahaan	9,10,12 13,14,15 16,17,18 19	11, 20	12
		Memiliki tekad untuk dapat berkembang didalam perusahaan			
		Mengerjakan semua pekerjaan dengan senang hati			
	Sportmanship (Toleransi yang Tinggi)	Kemauan pramuniaga dalam membantu rekan kerja lain yang sedang kesulitan	21,23,24 25,26,27	22	7
		Kesediaan pramuniaga dalam mengikuti semua ketentuan dari perusahaan			
		Mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja			
	Courtesy (Bersikap Sopan)	Kemauan pramuniaga untuk saling menghargai antar rekan kerja dan atasan	28,29,30 32,33,34 35,36	31	9
Menghindari konflik dengan atasan dan rekan kerja lainnya					
Pramuniaga lebih memperhatikan fungsi-fungsi yang membantu <i>image</i> organisasi atau perusahaan					
Civic Virtue (Menedepank an Kepentingan Bersama)	Kemauan pramuniaga dalam mengedepankan kepentingan organisasi atau perusahaan	37,39,40 41,42,43 44,45	38	9	
	Berpartisipasi dan peduli dengan organisasi atau perusahaan				
	Ikut bertanggung jawab dengan perkembangan fungsi-fungsi organisasi atau perusahaan				
Total			39	6	45

Berdasarkan hasil pemaparan uji validitas dan uji reliabilitas skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan bantuan program *SPSS 16.0* bahwa terdapat 36 aitem pernyataan yang valid diantaranya

aitem 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 43, 44, dan 45. Sementara itu, hanya 9 aitem pernyataan yang tidak valid diantaranya aitem 4, 13, 17, 25, 26, 27, 34, 41 dan 42. Bagi aitem-aitem yang tidak valid atau gugur dibuang dan diatur kembali urutan penyusunan skalanya.

Koefisien validitas skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) bergerak antara 0,251 sampai 0,708. Dilihat dari angka yang terkecil sampai angka yang terbesar. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat lampiran III hasil uji validitas dan reliabilitas skala *Person-Organization Fit*, kolom *Corrected Item-Total Correlation*, Hasil uji reliabilitas skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,915. Lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran III hasil uji validitas dan reliabilitas skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kolom *cronbach's alpha*.

Berdasarkan hasil pemaparan atas maka, bagi aitem-aitem yang tidak valid atau gugur dibuang dan diatur kembali urutan penyusunan skalanya. Agar lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel *blue print* skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pasca uji coba terpakai sebagai berikut:

3. Validitas dan Reliabilitas

Menurut Azwar (2005) ketentuan derajat kesimpulan dapat diperoleh dari hasil penelitian, hal tersebut disebut juga dengan validitas. Validitas butir aitem dapat dilihat pada hasil interpretasi *corrected item-total correlation* masing-masing butir pernyataan (Azwar, 2005)

Azwar (2005) menyatakan bahwa ketentuan hasil *corrected item-total correlation* memiliki batasan penggunaan *R* tabel sebagai pedomannya. Asumsi dasar penelitian ini adalah apabila *corrected item-total correlation* ≥ 0.251 , maka item pernyataan tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika hasil analisis validitas yang terdapat pada kolom *corrected item-total correlation* $< 0,251$, maka item pernyataan tersebut dianggap tidak valid atau gugur.

Tingkat konsistensi skala dapat dilihat dari besar kecilnya nilai reliabilitas suatu skala. Artinya, interpretasi reliabilitas data dapat mengungkap seberapa ukuran perbedaan *score* yang diperoleh dari atribut yang sebenarnya. Penilaian reliabilitas sebuah data dapat dilihat pada nilai koefisien *cronbach's alpha* dengan ukuran $< 0,6$ dapat dikatakan tingkat reliabilitasnya kurang-baik, sedangkan koefisien *cronbach's alpha* $> 0,7 - 0,8$ tingkat reliabilitasnya dapat diterima, dan akan sangat baik jika $> 0,8$ (Hardaningtyas, 2005).

Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-laki	6 orang	13,3 %
Perempuan	39 orang	86,7 %
Total	45 orang	100 %

Berdasarkan tabel 13 jenis kelamin karakteristik responden, diketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki- laki lebih sedikit dari pada responden perempuan. Responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 6 orang atau 13,3%. Responden yang berjenis kelamin perempuan adalah 39 orang atau 86,7%. Karakteristik responden pada penelitian ini sangat terlihat jelas bahwa mayoritas berjenis kelamin perempuan daripada laki laki. Berikut hasil pengukuran *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 14. Hasil Pengukuran *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Mean	Std. Deviation
Laki-laki	148,3	11,7
Perempuan	151,4	14,4

Berdasarkan uraian tabel 14 diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) laki-laki lebih rendah apabila dibandingkan perempuan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil nilai mean laki-laki sebesar 148,3 dan nilai *standard deviation* sebesar 11,7. Sementara itu, perempuan memiliki hasil nilai mean sebesar 151,4 dan memiliki *standard deviation* sebesar 14,4.

Tabel 17. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah Responden	Presentase
< 1 tahun	13 orang	28,9 %
1-5 tahun	24 orang	53,3 %
> 5 tahun	8 orang	17,8 %
Total	45 orang	100 %

Berdasarkan tabel 17 lama bekerja karakteristik responden, diketahui bahwa jumlah responden yang lama bekerja < 1 tahun terdapat 13 orang atau 28,9% dari jumlah sampel yang diambil. Sementara itu, jumlah responden yang lama bekerja 1-5 tahun terdapat 24 orang atau 42,22% dari jumlah sampel yang diambil. Selain itu, jumlah responden yang lama bekerja > 5 tahun terdapat 8 orang atau 17,8% dari jumlah sampel yang diambil. Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden ialah lama bekerja 1-5 tahun. Berikut hasil pengukuran *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) berdasarkan lama bekerja.

Tabel 18. Hasil Pengukuran *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Mean	Std. Deviation
< 1 tahun	149,9	17,9
1-5 tahun	150,3	14,4
> 5 tahun	154,8	11,6

Berdasarkan uraian tabel 18 diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pramuniaga yang lama bekerja > 5 tahun lebih besar apabila dibandingkan pramuniaga yang lama bekerja 1-5 tahun dan < 1 tahun. Hal tersebut

$$\begin{aligned} R^2 &= (0,751)^2 \times 100\% \\ &= 0,563 \times 100\% \\ &= 56,3\% \text{ dibulatkan (56\%)} \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan variabel X terhadap Y sebesar 56% dan selebihnya yang 44% dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Pembahasan

Berdasarkan uraian hasil analisis dapat disimpulkan bahwa hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 ditolak akan tetapi H_a diterima. Artinya, terdapat hubungan antara *Person-Organization Fit* dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Selain itu, hubungan antara *Person-Organization Fit* dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) memiliki tingkat keterikatan yang positif serta cukup kuat satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan hasil temuan diatas, sesuai atau sejalan dengan hasil penelitian yang dikemukakan Farooqui & Nagendra (2014) bahwa tingkat kesesuaian antara individu dengan organisasi dipengaruhi oleh budaya organisasi yang memberikan dampak seperti terbentuknya interaksi sosial yang baik, rasa nyaman, serta perilaku tolong-menolong antar rekan kerja. Sementara itu, perilaku karyawan yang mencerminkan sikap positif terhadap perusahaan memiliki dampak yang besar akan terbentuknya kesesuaian individu dengan organisasi dalam upaya meningkatkan

produktivitas kerja karyawan dan meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Theodora & Ratnaningsih, 2018). Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian dari Khaola & Sebotsa (2015) yang menyatakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki hubungan secara langsung dengan *Person-Organization Fit*, serta *Person-Organization Fit* memiliki kontribusi yang cukup besar dalam mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Hasil survei dari Zehir, Akyuz, & Eren (2013) menyatakan bahwa kurang lebih 60% pekerja di institusi pendidikan Turkey hanya mengerjakan pekerjaan sesuai dengan deskripsi pekerjaannya (*job description*) dari total 300 pekerja yang bekerja di institusi pendidikan Turkey. Hal ini dapat digambarkan bahwa kunci kesuksesan perusahaan dapat dilihat dari seberapa besar karyawan melaksanakan pekerjaan-pekerjaan lain diluar dari deskripsi pekerjaannya, serta tidak berhubungan secara langsung dengan *system* imbalan (Spector, 2003). Selanjutnya, survei penelitian lain menyatakan bahwa kurang lebih 70 pekerja melakukan kegiatan yang berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari total 114 pekerja di Amerika Serikat (Vondey, 2010).

Hasil temuan-temuan lainnya yang telah dilakukan oleh Hasani, Boroujerdi dan Sheikhesmaeili (2013) menyatakan bahwa tingkat *Commitment Organization* yang tinggi, memiliki peranan yang besar terhadap intensitas peningkatan *Organizational Citizenship Behaviour*

(OCB). Artinya, *Commitment organization* memiliki hubungan yang signifikan dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Karyawan yang memiliki *Commitment organization* yang bagus, maka mereka akan rela berkorban demi kemajuan dan perkembangan suatu organisasi. Sementara itu, hasil temuan Ozdem (2012) menyatakan bahwa hubungan antara *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dengan *Commitment organization* memiliki keterkaitan yang positif satu dengan yang lainnya.

Menurut Aldag & Resckhe (1997) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah usaha individu untuk dapat melebihi beban kerja dari deskripsi pekerjaannya. Sumbangansi dari individu yang melakukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki dampak seperti, dapat meminimalisir konflik antar rekan kerja, meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan rasa ingin memiliki saat bekerja, serta meminimalisir tingkat *turnover* yang tinggi.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terbentuk didorong beberapa faktor. Faktor tersebut ialah faktor eksternal dan internal (Organ, Podsakoff & Mackenzie, 2006). Faktor internal yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu, usia, *gender* serta kepribadian. Sementara itu, faktor eksternal yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu, kualitas interaksi atasan dan bawahan, dukungan organisasi serta budaya dan iklim organisasi. Robbins & Judge (2009) menyatakan bahwa kepribadian

karyawan memiliki dampak yang besar dalam menentukan kesesuaian karakter individu dengan perusahaan dan pekerjaan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) mempunyai peranan terbesar dalam keberlangsungan organisasi perusahaan meliputi, meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan, meminimalisir konflik antar karyawan, mengembangkan *image* perusahaan menjadi lebih baik, meningkatkan kepedulian antar rekan kerja serta meningkatkan produktivitas kerja (Andriani, Djalali, & Sofiah, 2012). Anvari, Chikaji, & Mansor (2015) menambahkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berfungsi sebagai alat pendorong dalam upaya mencapai visi dan misi organisasi serta meningkatkan toleransi kerja karyawan, sehingga karyawan mampu untuk memaksimalkan efisiensi dan efektivitas fungsi dari organisasi.

Dalam temuan yang dikemukakan Hapsari (2010) bahwa meningkatnya kepuasan *customers* dan performansi kerja karyawan, seringkali dipicu oleh tingkat intensitas perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perusahaan. Dengan kata lain, perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki peranan terbesar bagi perusahaan dalam membangun efektivitas dan efisiensi fungsi-fungsi organisasi yang masih dirasa kurang mampu untuk berkembang.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terbagi menjadi beberapa faktor, meliputi dukungan organisasi, *job involvement*, kepuasan kerja, *personality*, *organizational*

commitment, keadilan organisasi serta kecocokan karakteristik individu dengan organisasi perusahaan (Greenberg & Baron, 2003). Kecocokan karakteristik individu dengan organisasi perusahaan dapat disebut dengan *Person-Organization Fit* (Kristof dalam Pramesti, 2012). Menurut Mathis dan Jackson (2012) *Person-Organization Fit* merupakan kesesuaian karakteristik personal yang sejalan dengan fungsi-fungsi organisasional perusahaan.

Person-Organization Fit didefinisikan sebagai kesesuaian karakter individu dengan nilai-nilai yang terkandung didalam organisasi, yang mana karakteristik individu sesuai atau sejalan dengan fungsi-fungsi organisasi perusahaan (Donald & Sandey, 2007). Menurut Westerman & Cyr (2004) menyatakan bahwa *multidimensional* merupakan bagian yang termasuk kedalam *Person-Organization Fit* yang terdiri dari beberapa factor seperti, *personality*, situasi ditempat kerja serta nilai-nilai yang terkandung kedalam fungsi organisasi perusahaan.

Menurut Organ dkk (2006) individu yang merasa terpenuhi secara karakteristik, maka kecocokan antara karakteristik personal, organisasi, serta pekerjaan akan meningkat. Menurut Kristof, Barrick & Stevens (2005) kecocokan atau kesesuaian antara karakteristik personal, organisasi, serta pekerjaan disebut juga dengan *Person-Organization Fit*. *Person-Organization Fit* memiliki peranan terbesar dalam meminimalisir angka *turnover* karyawan, mengoptimalkan komitmen organisasi karyawan, meningkatkan kepuasan karyawan, meningkatkan produktivitas kerja,

menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan serta meningkatkan rasa kepedulian antar rekan kerja maupun kepedulian terhadap kemajuan organisasi perusahaan (Prihatsanti & Dewi, 2010). Sehingga, semakin tinggi tingkat *Person-Organization Fit* atau kesesuaian antara individu dengan organisasi, maka semakin tinggi pula intensitas *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Abdurachman, 2017).

Menurut Vianen (2000) *Person-Organization Fit* memiliki dua perspektif yaitu *Complementary Fit* dan *Supplementary Fit*. *Complementary Fit* terjadi apabila karakteristik individu memiliki kesungguhan yang tinggi dalam upaya mengembangkan organisasi, sehingga karakteristik individu tersebut perlu ditambahkan. Sementara itu, *Supplementary Fit* dapat terbentuk apabila individu tersebut memiliki karakteristik (*Attitudes* dan *Preferences*) yang sama dengan karyawan lain dalam organisasi/lingkungan perusahaan yang bersangkutan. Hal tersebut dapat terjadi jika karyawan memiliki keahlian yang berguna untuk peningkatan keberhasilan sebuah kerja tim.

Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki kecenderungan untuk menciptakan citra atau *image* yang baik bagi perusahaan, maka karyawan tersebut telah merasa tercukupi secara karakteristik kebutuhan personalnya. Dengan demikian, menurut Luthans (2006) terbentuknya perasaan atau afeksi karyawan yang positif akan berdampak pada kesesuaian individu dengan karakteristik personal, organisasi, dan pekerjaan.

Menurut Hasibuan (2009) evaluasi kesesuaian individu memiliki dampak dalam menentukan kecocokan antara karakteristik personal, organisasi, serta pekerjaan. Menurut Organ dkk (2006) individu yang merasa terpenuhi secara karakteristik, maka kecocokan antara karakteristik personal, organisasi, serta pekerjaan akan meningkat. Menurut Kristof, Barrick & Stevens (2005) kecocokan atau kesesuaian antara karakteristik personal, organisasi, serta pekerjaan disebut juga dengan *Person-Organization Fit*. *Person-Organization Fit* memiliki peranan terbesar dalam meminimalisir angka *turnover* karyawan, mengoptimalkan komitmen organisasi karyawan, meningkatkan kepuasan karyawan, meningkatkan produktivitas kerja, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan serta meningkatkan rasa kepedulian antar rekan kerja maupun kepedulian terhadap kemajuan organisasi perusahaan (Prihatsanti & Dewi, 2010). Sehingga, semakin tinggi tingkat *Person-Organization Fit* atau kesesuaian antara individu dengan organisasi, maka semakin tinggi pula intensitas *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Abdurachman, 2017).

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa koefisien determinasi *Person-Organization Fit* memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) yaitu 56%. Artinya, apabila semakin tinggi tingkat *Person-Organization Fit* pramuniaga, maka semakin tinggi pula intensitas *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada pramuniaga. Sedangkan, 44%

kontribusi lainnya merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dari faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti meliputi budaya dan iklim organisasi, persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, masa kerja, serta jenis kelamin (*gender*). Sebagaimana untuk memperkaya hasil penelitian ini, berikut hasil analisis demografi :

1. Pembahasan Analisis Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan uraian hasil analisis deskripsi, bahwa ditemukan tingkat *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) wanita lebih besar apabila dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini sejalan dengan hasil temuan dari Gabriel dan Gardner (1999) menyatakan bahwa kaum pria memiliki tingkat yang rendah dalam pembentukan relasi apabila dibandingkan dengan kaum wanita. Sementara itu, George & Brief (1998) mengemukakan bahwa kaum wanita cenderung memiliki tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) apabila dibandingkan kaum pria.

2. Pembahasan Analisis Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan uraian hasil analisis deskripsi, bahwa ditemukan tingkat intensitas *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada pramuniaga yang berusia > 25 tahun lebih besar daripada pramuniaga yang berusia 18-20 tahun dan 21-25 tahun. Hasil penelitian ini

didukung oleh Akinbode (2011) yang dalam penelitiannya mengemukakan bahwa staf manajemen senior lebih mungkin untuk melakukan OCB. Wanxian & Weiwu (2007) dalam penelitiannya pada karyawan di China menyatakan bahwa usia berhubungan erat dengan orientasi *in-role* dan lebih tua karyawan, semakin tinggi mereka menilai OCB sebagai *in-role* secara keseluruhan.

3. Pembahasan Analisis Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Berdasarkan uraian hasil analisis deskripsi, bahwa ditemukan tingkat *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dengan lama bekerja lebih dari lima tahun memiliki tingkat yang lebih tinggi apabila dibandingkan dengan masa kerja yang kurang dari lima tahun. Menurut hasil temuan Sommers, Bae & Luthans (1996) menyatakan bahwa semakin tinggi lama bekerja karyawan diperusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepedulian terhadap keberlangsungan perusahaan atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

4. Pembahasan Analisis Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan uraian hasil analisis deskripsi, terdapat tingkat intensitas *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada pramuniaga yang memiliki pendidikan terakhir SMK lebih besar daripada pramuniaga yang memiliki pendidikan SMA. Hal ini sesuai dengan temuan dari Cohen & Avrahami (2006) menyatakan bahwa

karyawan berpendidikan lebih tinggi dapat menghabiskan lebih banyak waktu di bursa sosial seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Di sisi lain, karyawan yang kurang terdidik akan fokus pada pertukaran ekonomi tempat kerja mereka. Berbeda dari hasil penelitian sebelumnya, Pavalache-Ilie (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa karyawan dengan tingkat pendidikan menengah justru cenderung lebih terlibat dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat pendidikan tinggi.

5. Pembahasan Analisis Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Berdasarkan uraian hasil analisis deskripsi, terdapat tingkat intensitas *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada pramuniaga yang kawin lebih besar daripada pramuniaga yang lajang. Hal ini bertolak belakang dengan hasil temuan Uzonwanne (2014) yang menyatakan status perkawinan karyawan sudah kawin dengan yang lajang tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Dikarenakan, pembagian jadwal yang sama antara *shift* pagi dan siang sehingga tingkat intensitas *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada pramuniaga yang kawin dengan lajang cenderung sama.

Berdasarkan runtutan dalam melakukan penelitian, terdapat keterbatasan-keterbatasan yang juga dapat mempengaruhi hasil penelitian. Pertama, menggunakan pengambilan data hanya dilakukan satu kali.

Pengambilan data yang hanya satu kali disebut juga teknik uji coba terpakai (Hadi, 2000). Kelemahan-kelamahan dalam penggunaan teknik uji coba terpakai ialah apabila butir-butir aitem banyak yang gugur, maka peneliti tidak memiliki kesempatan untuk merevisi instrumennya.

Kelemahan-kelemahan lainnya ialah jumlah subyek yang dibatasi oleh pihak PT Matahari *Department Store* Tbk di Plaza Surabaya, sehingga penelitian ini menggunakan jenis teknik pengambilan sampling yaitu, *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* merupakan jenis metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2015). Sementara itu, jumlah *rater expert judgement* yang masih dirasa kurang banyak dalam penyebarannya sehingga hasil *checker* pada skala pengukuran masih belum optimal.

901. gender: Expectations and attributions for performance. North American.
- Donald, P.M. and Sanjay, K.P. 2007. *the Ties that Bind: Social Networks Person-Organization Fit and Turnover Intention*. SSRN, New York, USA.
- Elanain, H. A. (2007). Relationship between personality and organizational citizenship behavior: Does personality influence employee citizenship? *International Review of Business Research Papers*, 3 (4), 31-34. Diunduh dari <http://www.bizresearchpapers.com/Elanain.pdf>.
- Farooqui, S., Nagendra, A. (2014). The Impact of Person Organization Fit on Job Satisfaction and Performance of the Employee. *Procedia Economics and Finance*, 11, 122-129
- Gabriel, S. & Gardner, W.L. 1999. "Are There 'His' and 'Hers' Types of Interdependence? The Implication of Gender Differences in Collective vs Relational Interdependence for Affect, Behavior, and Cognition." *Journal of Personality and Social Psychology*, 77: 642-655.
- Gay, L.R. & Diehl, P.L. (1992). *Research Methods for Business and Management*. New York : MacMilan Publishing Company
- George, J. & Brief, A. (1992). Feeling Good – Doing Good : A Conceptual Analysis of The Mood at Work – Organizational Spontaneity Relationship. *Psychology Bulletin*, Vol 76: 310-329
- Greenberg, J. & Baron, R.A. (2003). *Behavior in Organization. Eight Edition*. New Jersey: Pearson Education Inc
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Hardaningtyas, D. 2005. *Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi Dan Sikap Pada Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III*. Thesis Universitas Airlangga. Surabaya
- Hapsari, D. (2010). Peranan organizational citizenship behavior dalam memediasi pengaruh kepuasan pegawai dan praktik manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan hotel bintang lima di Jakarta Pusat. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* Vol. 3, 13-26.
- Hasani, K., Boroujerdi, S. S., Sheikhesmaeili, S. (2013). The Effect of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Commitment. *International Network of Business Management*, 1, 452-470
- Hasibuan, M.S.P. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. edisi revisi. cetakan ketiga belas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Humairo & Mulyana. (2013). Perbedaan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Ditinjau dari Status

- Sekolah Hafida Dewi Humairo Olievia Prabandini Mulyana. *Jurnal Character*, 711(2).
- Istanti, Dessy Puji. (2018). Pengaruh Person-Organization Fit (P-O Fit) terhadap Komitmen Organisasi dengan Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Skripsi : Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Salatiga*.
- Jahangir, N., Akbar, M. M., & Haq, M. 2004. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedent. *BRAC University Journal*, 1(2), 75-85.
- Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia.(2018). "*Industri Kreatif Indonesia*".
<https://play.google.com/books/reader?id=t5wCAAAQBAJ&printsec=frontcover&output=reader&hl=en&pg=GBS.PA20>. (Diakses 8 November 2018)
- Khaola, Peter. P., Sebotsa. T. (2015). Person-Organization Fit, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Danish Journal of Management and Business Science*, 67-74.
- Konovsky, M.A., & Pugh, S.D. 1994. Citizenship Behavior and Social Exchange. *Academy of Management Journal*, 37 (3), 656-669
- Konrad, A.M. & Mangel, R. (2000). The Impact of Work-life Programs On Form Productivity. *Strategic Management Journal*. Vol. 21, Issue 12, page 1225-1237.
- Kreitner, R. & Kinicki A. 2000. *Organizational Behavior 5th edition*, Boston: Mc Graw-Hill.
- Kristof, A. L. (1996).Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, 49, 1-49.
- Kristof-Brown, A., Barrick, M., & Stevens, C. K. (2005). When opposites attract: A multi-sample demonstration of complementary person-team fit on extraversion. *Journal of Personality*, 73, 935-957.
- Kristof-Brown, A.L., Zimmerman, R.D., Johnson, E.C. (2005). Consequences of Individual's Fit at Work: A Meta-Analysis of Person-Job, Person-Organization, Person-Group, and Person-Supervisor Fit. *Journal Personal Psychology*, 58, 2, 281-342.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku organisasi*. edisi sepuluh. Penerjemah: Yuwono, V.A., dkk. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Mathis, Robert .L & Jackson, Jhon .H. (2012). *Human Resource Management*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Miner, John. 1998. *Organizational Behavior, Performance and Productivity*. New

- Sommer, S., Bae, M., & Luthans, F. (1996). Organizational Commitment across Cultures: The Impact of Antecedents on Korean Employees. *Human Relations*, 49, 977-993.
- Susanti, R. (2003). Hubungan Religiusitas dan Kualitas Kehidupan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan. *Jurnal Psikologi*, 11(2), 94–102.
- Theodora, .T .H, & Ratnaningsih .I .Z. (2018). Hubungan Antara Psychological Capital Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Pramuniaga Pt. X Cabang Tangerang. *Jurnal Empati*. Vol 7(2), 285-293.
- Utami, C. W. (2008). Manajemen barang dagangan dalam bisnis. Malang: Bayumedia Publishing.
- Uzonwanne, F. C. (2014). Organizational citizenship behavior and Demographic Factors among Oil Workers in Nigeria. *IOSR Journal of Humanities And Social Science*, 10(8), 87-95.
- Vondey, M. (2010). The Relationships among Servant Leadership , Organizational Citizenship Behavior, Person-Organization Fit, and Organizational Identification. *International Journal Of Leadership Studies*, Vol. 6 (1).
- Wanxian, L., & Weiwu, W. 2007. A demographic study on citizenship behavior as in- role orientation. *Personality and Individual Differences*, 42(2), 225–234.
- Wardhani, Anggi. (2018). Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indomas Teknik Perkasa Medan. *SKRIPSI : Program Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatra Utara*.
- Westerman, J. W., & Cyr, L. A. (2004). An integrative analysis of person-organization fit theories. *International Journal of Selection and Assessment*, 12, 252–261.
- Wiranti, Arsukma. (2016). Perbedaan tingkat Organizational Citizenship Behavior (OCB) Berdasarkan Kelompok Usia pada Karyawan PT. PLN Sumba. *Skripsi : Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Snata Dharma Yogyakarta*.
- Zehir, C., Akyuz, B., & Eren, M. Ş. (2013). The Indirect Effects of Servant Leadership Behavior on Organizational Citizenship Behavior and Job Performance : Organizational Justice as a Mediator. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 2(3), 1–13.