

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia memiliki nilai yang sangat berharga bagi perusahaan. Di era persaingan global, SDM menjadi kunci tunggal untuk kesuksesan berkelanjutan perusahaan. Pertumbuhan perusahaan sangat tergantung pada kinerja SDM-nya. Selain mencocokkan orang dengan pekerjaan yang sesuai, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kesesuaian orang dengan organisasi secara keseluruhan. Aspek ini tidak hanya berfokus pada pekerjaan itu sendiri, tetapi juga mencakup keseluruhan nilai dan budaya perusahaan. Jika karyawan cocok dengan organisasi, hasilnya adalah kinerja yang lebih efektif.

Pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan, terutama dalam proses rekrutmen, retensi, dan pengembangan karyawan. Salah satu pendekatan untuk menghadapi tantangan ini adalah dengan memastikan kesesuaian antara nilai-nilai perusahaan dan nilai-nilai karyawan. Pemahaman tentang *Person-Organization Fit* dapat membantu perusahaan dalam memilih karyawan yang memiliki nilai dan keyakinan yang sejalan dengan organisasi, dan juga membentuk pengalaman kerja yang memperkuat kesesuaian tersebut. Secara luas, *Person-Organization Fit* mengacu pada keselarasan antara individu dengan nilai-nilai dan tujuan organisasi atau perusahaan tempatnya bekerja. (Chandra & Indriyani, 2018).

Kesesuaian antara individu dan organisasi (*Person-Organization Fit*) menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh organisasi maupun individu ketika mereka melakukan proses perekrutan atau pendaftaran pekerjaan.

Kegunaan penting dari *Person-Organization Fit* dapat terlihat dari kebijakan yang diadopsi oleh organisasi untuk mengatur sumber daya manusia mereka, sehingga anggota tim dapat berkontribusi secara efektif dan mendukung strategi organisasi. Dalam proses seleksi, perusahaan perlu mencari calon karyawan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan terbaik. Namun, perusahaan juga harus memperhatikan kesesuaian calon karyawan dengan budaya dan nilai-nilai organisasi yang akan mereka masuki. Aspek ini sering disebut sebagai *Person-Organization Fit*.

Kharismawati & Dewi (2016) menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah keadaan batin seseorang yang mencerminkan ikatan emosional antara karyawan dan perusahaan beserta lingkungannya. Keadaan ini berpengaruh terhadap keputusan apakah seseorang akan tetap menjadi anggota organisasi atau memilih berhenti. Komitmen organisasional tidak hanya sekadar menunjukkan loyalitas pasif, melainkan juga mencakup keterlibatan aktif dan keinginan karyawan untuk memberikan kontribusi berarti bagi organisasi (Fitriastuti, 2013). Menurut Wartini dan Harjiyanti (2014) komitmen organisasional mencerminkan loyalitas karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi cenderung lebih berdedikasi dan bertanggung jawab untuk membantu kesuksesan organisasi. Komitmen ini juga mencerminkan kesesuaian nilai-nilai individu dengan nilai-nilai organisasi, sehingga setiap individu merasa sejalan dengan

nilai-nilai yang dipegang oleh perusahaan. Dengan adanya komitmen ini, seseorang memiliki dorongan untuk berkontribusi secara aktif dalam mencapai tujuan organisasi.

Terdapat berbagai cara untuk meningkatkan komitmen organisasional, salah satunya adalah dengan memperhatikan motivasi kerja karyawan. Menurut Permansari (2013), motivasi dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal, yang mendorong seseorang untuk melakukan pekerjaan dengan semangat tinggi dan menggunakan semua kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya. Ketika motivasi kerja karyawan tinggi, hal ini akan membantu meningkatkan tingkat komitmen organisasional mereka. Sebaliknya, tingkat komitmen organisasional juga dapat berdampak pada tingkat motivasi kerja karyawan.

Kinerja karyawan mencerminkan sejauh mana karyawan mencapai hasil, sasaran, atau standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Evaluasi dilakukan berdasarkan seberapa baik karyawan menyelesaikan tugas-tugas mereka dibandingkan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Secara singkat, kinerja karyawan diukur berdasarkan akurasi, kelengkapan, biaya, dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, serta inisiatif yang diambil, kreativitas dalam menemukan solusi masalah, dan efisiensi dalam memanfaatkan sumber daya seperti waktu dan energi (Suwanto & Aliana, 2020).

Kinerja diartikan sebagai tingkat pencapaian pekerjaan dalam aspek kualitatif dan kuantitatif, serta penilaian terhadap seluruh usaha dan hasil yang dihasilkan untuk mencapai target atau misi yang telah ditetapkan (Johari &

Yahya, 2016). Kinerja memiliki peranan yang penting bagi organisasi maupun karyawan, karena merupakan elemen kunci dalam mencapai tujuan baik tingkat organisasi maupun individu. Indikator kinerja yang tinggi bagi seorang karyawan menjadi sumber kebanggaan dan kehormatan pribadi, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi di tempat kerja dan akhirnya meningkatkan kepuasan kerja, pendapatan yang lebih tinggi, kesempatan untuk mencapai karir yang lebih baik, serta mendapatkan penghargaan sosial.

Chandra Super Store Tanjung Karang merupakan salah satu pusat perbelanjaan terbesar di Bandar Lampung, Indonesia. Pusat perbelanjaan ini memiliki 3 lantai dan menampung sejumlah perusahaan terkenal, baik skala nasional maupun internasional. Selain itu, Chandra Super Store telah mengembangkan banyak cabang di berbagai kota penting di provinsi Lampung, seperti Bandar Lampung, Metro, Pringsewu, Bandar Jaya, dan Kota Agung di Kabupaten Tanggamus. Selain cabang utama di Tanjung Karang, Chandra Super Store juga memiliki cabang lainnya yang berlokasi di Teluk Betung dan Plaza Simpur Centre di Bandar Lampung.

Chandra Super Store juga menyediakan berbagai fasilitas menarik bagi para konsumen selain kelengkapan produk yang dijual. Salah satu upaya untuk memuaskan konsumen adalah melalui program Kartu VIP Chandra yang ditawarkan sebagai alat belanja. Program ini membantu menciptakan keyakinan lebih bagi para konsumen untuk berbelanja di Chandra Supermarket dan Departement Store. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, Chandra Super Store menginvestasikan dalam pelatihan karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik, seperti merespons dengan ramah dan

senyum kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan kecerdasan emosional atau kemampuan dalam mengelola emosi karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Menerapkan pengaturan emosi dalam situasi nyata dapat menjadi hal yang cukup sulit untuk diwujudkan. Meskipun beberapa karyawan berhasil menunjukkan emosi positif sesuai dengan tuntutan pekerjaan dari organisasi, namun di sisi lain, ada juga yang tetap menampilkan emosi negatif saat berhadapan atau berinteraksi dengan klien atau konsumen. Contoh dari situasi ini dapat terlihat ketika seorang kasir di Chandra melayani konsumen tanpa menampilkan ekspresi wajah yang ramah atau senyuman, atau ketika customer service berbicara dengan nada yang terkesan berteriak ketika dihubungi oleh konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Demir et al. (2013) menunjukkan bahwa *Person Organization Fit* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan hotel bintang lima di Wilayah Mulga, Turki. Sebaliknya, menurut Kawiana et al. (2018), komitmen organisasi juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BPR di Bali. Namun, hasil penelitian oleh Winfred et al. (2014) menunjukkan bahwa *Person Organization Fit* tidak menjadi prediktor yang kuat dari kinerja, dan hubungan keduanya cenderung lemah.

Ketidaksesuaian hasil penelitian di atas menimbulkan pertanyaan tentang faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di tempat kerja. Oleh karena itu, Winfred et al. (2014) menyarankan agar penelitian selanjutnya mempertimbangkan penambahan variabel sikap kerja

sebagai mediator dari hubungan antara *Person Organization Fit* dan kinerja karyawan. Dengan demikian, dapat lebih memahami peran penting sikap kerja dalam memediasi hubungan antara kesesuaian individu dengan organisasi dan kinerja karyawan.

Masalah yang diidentifikasi pada latar belakang dan kesenjangan penelitian sebelumnya terkait hubungan antara *Person Organization Fit*, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan, serta fenomena yang teramati di Chandra Supermarket & Departemen Store Tanjung Karang, Bandar Lampung, telah menginspirasi penulis untuk mengambil judul penelitian berikut: "Pengaruh *Person Organization Fit* dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Chandra Super Store Tanjung Karang)".

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan dibahas penulis adalah :

1. Apakah *person organization fit* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Chandra Supermarket & Departemen Store Tanjung Karang Bandar Lampung?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Chandra Supermarket & Departemen Store Tanjung Karang Bandar Lampung?
3. Apakah *person organization fit* dan komitmen organisasional secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Chandra Supermarket & Departemen Store Tanjung Karang Bandar Lampung?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh *person organization fit* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Chandra Supermarket & Departemen Store Tanjung Karang Bandar Lampung.
2. Mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada Chandra Supermarket & Departemen Store Tanjung Karang Bandar Lampung.
3. Mengetahui pengaruh *person organization fit* dan komitmen organisasional secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada Chandra Supermarket & Departemen Store Tanjung Karang Bandar Lampung.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi Chandra Supermarket & Departemen Store Tanjung Karang, Bandar Lampung, serta menjadi referensi yang berharga dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

#### 2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi sumber wacana untuk melaksanakan penelitian selanjutnya.