

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era kompetisi ini, perusahaan yang tidak bisa memenuhi tuntutan pelanggan dengan mutu produk yang istimewa mungkin akan terhempas dari peraturan dunia bisnis. Perusahaan-perusahaan yang aktif mengejar kualitas pastilah akan menuai pertumbuhan yang sehat dimasa depan. Oleh karena itu perusahaan harus siap menghadapi tekanan-tekanan untuk berubah, mereka dituntut untuk memberikan tanggapan agar tetap bertahan dan sukses dalam persaingan bisnis saat ini dan akan datang. Hal tersebut harus ditanggapi oleh manajemen yang dituntut untuk menyediakan kinerja yang lebih baik sekaligus meningkatkan dan mempertahankan kualitas, serta daya saing untuk menghadapi tekanan selanjutnya. Kualitas sumber daya manusia yang berkompeten merupakan pokok dari keberhasilan perusahaan, namun faktor organisasi dan lingkungan juga memberikan pengaruh besar bagi karyawan dalam proses kerja [1].

Kinerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya [2].

Kinerja (*Performance*) merupakan keseluruhan hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau aktivitas tertentu selama periode tertentu [3].

Ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang, yaitu: motivasi kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi.

PT. Anugerah Agung Citratama Padang atau yang dikenal dengan AA Catering berdiri sejak tahun 1978. PT. Anugerah Agung Citratama Padang merupakan perusahaan atau bisnis yang bergerak di bidang catering dan jasa boga. Bisnis ini terletak dilokasi Jalan Pramuka No. 20 Lolong Belanti Kecamatan Padang Utara Kota Padang, Telp : 0751-445566. AA Cetering telah membuktikan prestasi mutu dan pelayanan yang terbaik untuk mengelola dan memberdayakan bisnis catering, sehingga dengan visinya menjadi industri tata boga terbaik di Indonesia. Berikut ini disajikan data penilaian kerja karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang, sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Penilaian Kinerja Karyawan PT. Anugerah Agung Citratama Padang Tahun 2018-2020

Nilai	Predikat Kinerja	Tahun 2018		Tahun 2019		Tahun 2020	
		Jumlah Kary.	%	Jumlah Kary.	%	Jumlah Kary.	%
≤ 32	Buruk	0	0	0	0	0	0
33-48	Kurang	2	3,2	3	5,3	5	8,3
49-64	Cukup	10	16,1	12	21	16	26,6
65-80	Baik	33	53,2	30	52,6	29	48,3
81-100	Sangat Baik	17	27,4	12	21	10	16,6
Jumlah Karyawan		62	100	57	100	60	100

Sumber : HRD PT. Anugerah Agung Citratama Padang

Berdasarkan pada Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa data penilaian kinerja karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama pada tahun 2018-2020 Jumlah karyawan yang memperoleh predikat kinerja sangat baik mengalami penurunan dari 17 atau 27,4% karyawan ditahun 2018 menjadi 10 atau 16,6% karyawan ditahun 2020. Kemudian karyawan yang memperoleh predikat kinerja yaitu baik juga mengalami penurunan dari 33 atau 53,2% karyawan tahun 2018 menjadi 29 atau 48,3% karyawan pada tahun 2020, Sedangkan karyawan yang memperoleh predikat kinerja cukup dan kurang mengalami kenaikan. Pada tahun 2018 karyawan yang menadapat predikat kinerja cukup 10 atau 16,1% karyawan meningkat menjadi 16 atau 26,6% karyawan pada tahun 2020. Jumlah karyawan yang memproleh predikat kinerja kurang juga mengalami peningkatan dari 2 atau 3,2% pada tahun 2018 menjadi 5 atau 8,3% karyawan pada tahun 2020. Target perusahaan adalah karyawan mendapatakan predikat kinerja yang baik. Karena saat ini perusahaan membutuhkan karyawan dengan kinerja yang sangat maksimal guna mencapai tujuan perusahaan.

Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Motivasi kerja adalah suatu kondisi yang mendorong dan menggerakkan seseorang dari dalam diri sendiri atau dari luar dirinya dengan keterampilan dan kemampuan yang dimilikya untuk melakukan suatu kegiatan supaya mendapatkan hasil kerja yang baik dan tercapainya suatu tujuan [4].

Motivasi merupakan daya dorong bagi manusia untuk melakukan sesuatu sesuai dengan tujuan yang diinginkannya telah direncanakan, yang dapat bersumber dari dalam diri sendiri atau dari orang lain dan lingkungan [5].

Motivasi merupakan indikator yang penting dalam aktivitas yang berjalan di dalam perusahaan (organisasi) karena sangat berperan untuk mencapai hasil kerja yang memuaskan. Berlandaskan teori motivasi yang dijelaskan oleh David, di mana pencapaian yang ingin dicapai oleh karyawan akan sangat mempengaruhi rasa motivasinya. Tentunya hal ini akan berefek pada hasil kerjanya juga. Akan tetapi, motivasi kerja dari tidak akan berefek relevan jika seluruh pencapaian telah dia capai dikarenakan karyawan yang pencapaiannya telah menyentuh tahap akhir, rasa puas akan menggerogotinya dan berefek pada progress kerjanya [6].

Fenomena kinerja karyawan yang terjadi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang, juga perlu diperhatikan mengingat banyaknya karyawan yang mulai menunjukkan tidak semangatnya mereka dalam bekerja. Hal ini ditunjukkan karena kurangnya dorongan yang diberikan pimpinan kepada karyawan. Dengan adanya peran motivasi kerja dari pimpinan dan karyawan memiliki hubungan yang sangat baik, maka karyawan itu sendiri merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi [7].

Kepuasan kerja adalah sikap positif dan menyenangkan terhadap pekerjaan seseorang, yang dihasilkan dari persepsi bahwa pekerjaan itu dapat memenuhi beberapa nilai yang penting baginya [8].

Fenomena yang terjadi sehubungan dengan kepuasan kerja pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang, diperoleh informasi bahwa kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan masih rendah. Dimana PT. Anugerah Agung Citratama Padang sendiri masih terdapat beberapa karyawan yang tidak puas dengan hasil kerjanya, maka dari itu perlu untuk lebih ditingkatkannya beberapa hal yang membuat karyawan puas terhadap hasil kerjanya.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi merupakan kekuatan, perasaan dan emosional karyawan atau pegawai untuk mengidentifikasi apakah tetap tinggal menjadi anggota dalam organisasi yang diwujudkan dengan loyalitas, pengabdian dan dedikasi yang tinggi atau mencari pekerjaan lain, sehingga keterlibatannya sebagai anggota organisasi tetap eksis. Dengan demikian, maka tujuan-tujuan dan keinginan karyawan tetap dapat terpenuhi dengan baik untuk menjaga tetap tinggal menjadi anggota organisasi [9].

Komitmen organisasi memiliki pengertian sebagai suatu kesetiaan, kepercayaan dan loyalitas yang dimiliki oleh seseorang terhadap organisasi. Jadi komitmen organisasi ini menggambarkan hubungan diantara individu dengan organisasi, jika individu memiliki komitmen yang tinggi, maka dia akan mempunyai kesetiaan, kepercayaan dan loyalitas pada organisasi ia bekerja [10].

Fenomena yang berhubungan dengan kinerja karyawan terhadap komitmen organisasi yaitu ketidaksamaan beberapa karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang belum memiliki komitmen, hal ini bisa dilihat dari adanya

karyawan yang tidak peduli terhadap pekerjaannya maupun lingkungan sekitarnya. Diperoleh informasi bahwa komitmen organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan. Selain meningkatkan kinerja karyawan kepuasan kerja juga dapat menimbulkan *organizational citizenship behavior* pada diri karyawan terhadap pekerjaannya. Apabila komitmen organisasi yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan keinginannya, maka akan berdampak pada *organizational citizenship behavior*.

Organizational citizenship behavior adalah perilaku seseorang untuk berkontribusi secara lebih dari tuntutan peran yang ada pada tempat kerja dan mampu meningkatkan efektivitas organisasi [11]. *Organizational citizenship behavior* merupakan aktivitas opsional yang tidak diperlukan oleh pekerjaan apa mandat seseorang karyawan tetapi secara efektif memfasilitasi berfungsinya organisasi. Lebih lanjut, bahwa *organizational citizenship behavior* adalah tidak berwujud perilaku di tempat kerja terhadap rekan kerja dan organisasi yang melampaui perilaku wajar perusahaan dan bermanfaat bagi organisasi [12].

Organizational citizenship behavior bermanfaat bagi perusahaan, yaitu dapat meningkatkan produktivitas rekan kerja, dapat meningkatkan produktivitas manajer, dapat menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, dapat membantu menghemat energi sumber daya untuk memelihara fungsi kelompok. *Organizational citizenship behavior* dapat juga menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja, dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan dapat

meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan [13].

Fenomena yang sehubungan turunnya kinerja karyawan adalah *Organizational Citizenship Behavior*. Pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* yaitu ditemukannya karyawan yang merasa keberatan atas pekerjaannya, kurang memiliki semangat kerja dan kurang peduli terhadap kondisi kerja. Tentunya karyawan demikian tidak dapat mendukung kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut maka akan dilakukan penelitian dan kajian yang lebih mendalam tentang Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Intervening. Selanjutnya dijadikan sebagai penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Intervening pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terjadinya penurunan penilaian kinerja karyawan pada predikat kinerja sangat baik pada tahun 2018-2020.

2. Kinerja yang dilakukan oleh karyawan PT. Anugerah Agung Citratama Padang yang belum optimal.
3. Kurangnya dorongan atau motivasi dari atasan kepada pekerja atau karyawan.
4. Kepuasan kerja karyawan PT. Anugerah Agung Citratama Padang yang tergolong cukup rendah.
5. Komitmen organisasi karyawan yang tergolong masih rendah.
6. Minimnya tingkat *organizational citizenship behavior* pada PT. Anugerah Agung Citratama.
7. Masih kurangnya hubungan karyawan dalam organisasi pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang.

1.3 Batasan Masalah

Agar fokusnya masalah maka penelitian ini penulis hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan Motivasi Kerja (X_1), Kepuasan Kerja (X_2), dan Komitmen organisasi (X_3) sebagai variabel bebas dan Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat dengan *Organizational Citizenship Behavior* (Z) sebagai Variabel Intervening pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang?

2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang?
3. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang?
4. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang?
6. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang?
7. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang?
8. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Intervening pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang?
9. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Intervening pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang?
10. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Intervening pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang sesuai dengan permasalahan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh antara Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang.
7. Untuk mengetahui antara *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang.
8. Untuk mengetahui pengaruh antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel intervening pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang.

9. Untuk mengetahui pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel Intervening pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang.
10. Untuk mengetahui pengaruh antara Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Intervening pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan dampak pencapaian tujuan. Seandainya didalam penelitian, tujuan dapat tercapai, rumusan masalah dapat dipecahkan secara akurat dan tepat, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak yang terkait, diantaranya :

1. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis untuk menambah ilmu pengetahuan karena ilmu penulis masih memiliki keterbatasan dan sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Strata-1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

2. Bagi Perusahaan

Bagi PT. Anugerah Agung Citratama Padang, hasil penelitian ini mampu memberikan sistem informasi bagi perusahaan dalam menyikapi masalah sumber daya manusia yang menyangkut Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Kinerja Karyawan.

3. Bagi Mahasiswa dan Pembaca

Diharapkan dari hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan ilmu dan informasi serta dapat digunakan sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya.

4. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan masukan bagi kalangan masyarakat untuk mengetahui bahwa Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* sangat dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan.