

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menghadapi perkembangan dunia usaha yang sangat cepat dan signifikan, sumber daya manusia yang berkualitas sangat memegang peran, karena pada dasarnya sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Namun pada saat sekarang ini, hampir seluruh belahan dunia termasuk Indonesia sedang menghadapi masalah berupa krisis kesehatan global, dan sosial ekonomi yang diakibatkan oleh virus Covid-19.

Dampak yang ditimbulkan dengan munculnya wabah Covid-19 ini sangat beragam, misalnya dilingkungan masyarakat, pendidikan, ekonomi, politik dan lain-lain. Dilingkungan ekonomi terutama dilingkungan pekerjaan dan pendapatan, dampak Covid-19 ini sangat terlihat, seperti semakin berkurangnya tingkat kinerja yang dimiliki oleh karyawan di perusahaan. Namun perusahaan dituntut untuk memikirkan bagaimana agar perusahaan itu tetap jalan tanpa mengabaikan protokol kesehatan dan keselamatan kerja karyawannya.

Supaya bisa bersaing dan menghasilkan sesuatu organisasi yang bisa mempunyai keunggulan kompetitif, maka masing-masing perusahaan dituntut untuk siap tumbuh dan sanggup beradaptasi dengan perubahan-perubahan lingkungan serta dituntut guna mampu menghasilkan kreatifitas ataupun inovasi. Dalam persaingan dibidang ekonomi disaat ini, tiap perusahaan berupaya dan dituntut untuk mendapatkan sumber energi manusia yang pas serta berkompeten

guna menekan kesuksesan usaha mereka sehingga bisa bersaing dengan industri yang lain. Pengelolaan sumber daya manusia wajib menemukan atensi lebih oleh perusahaan sehingga organisasi mampu menggapai visi misi serta tujuan perusahaan dengan efisien. (Halisa, 2020)

Perusahaan dituntut untuk lebih mempersiapkan fungsi yang lebih besar dan baik dalam proses penyelenggaraan sumber daya manusia terutama dalam hal kesiapan bagaimana agar standar kompetensi yang telah ditetapkan dapat terpenuhi. Setiap karyawan tentunya memiliki kompetensi yang dapat diandalkan untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Kompetensi merupakan persiapan dan aset yang dimiliki karyawan untuk dapat bekerja secara kompeten, kontribusi karyawan kepada perusahaan akan menjadi jauh lebih baik apabila kompetensi yang mereka miliki terus diasah dan dikembangkan (Pramularso, 2018).

Menurut Candana et al. (2020) Karyawan merupakan faktor penting dalam setiap organisasi baik dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif maupun secara efisien. Suatu organisasi bukan mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, terampil, tetapi yang terpenting bagi mereka adalah kemauan bekerja dengan giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kinerja yang maksimal.

Menurut Wahyudi (2019) menyatakan bahwa karyawan merupakan modal utama yang dimiliki oleh perusahaan dan merupakan pelaku utama dalam perusahaan maupun organisasi. Setiap perusahaan ataupun instansi akan berusaha meningkatkan serta mengembangkan perusahaan yang dimilikinya dengan mengupayakan berbagai cara yang terstruktur didalam suatu program

maupun proses untuk peningkatakan kinerja karyawan. Suatu perusahaan dianjurkan dapat memantau ataupun melihat karyawannya dalam bekerja supaya bisa menerapkan kedisiplinan dalam perusahaan tersebut untuk mendapatkan kemampuan yang diinginkan serta tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Ainanur & Tirtayasa (2018) menyatakan bahwa untuk mewujudkan kinerja yang baik didalam suatu perusahaan dapat dilihat dari pekerjaan yang telah selesai dikerjakan oleh karyawan lalu dibandingkan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, karna pada dasarnya keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Setiap karyawan memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugas yang diberikan kepadanya, pihak perusahaan dapat mengukur kemampuan yang dimiliki oleh karyawan berdasarkan bidang dan kinerja mereka masing masing, karna pada dasarnya kinerja seorang karyawan adalah suatu hal yang bersifat pribadi atau personal.

PT. Anugerah Agung Citratama atau yang sering dikenal AA Catering adalah bisnis yang bergerak di bidang Pelayanan Pangan. Bisnis ini dimulai semenjak tahun 1978 pada awal berdirinya sebagai bisnis sampingan yang menempati ruangan serba terbatas. PT. Anugerah Agung Citratama Padang senantiasa melakukan perubahan dan perbaikan dalam mengoptimalkan pengolahan sumber daya manusia yang difokuskan pada pengembangan kualitas kinerja karyawan.. AA Catering sendiri memiliki motto yaitu untuk selalau "Tampil Terbaik". Bisnis ini berlokasi di Jl Pramuka Raya No.20 Lolong Belanti Padang Utara, Sumatera Barat, Indonesia, Telp :0751-445566. Berikut ini disajikan data penilaian kinerja karyawan sebagai berikut:

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

Bobot	Predikat	Tahun 2018		Tahun 2019		Tahun 2020	
		Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%
< 32	Buruk	-	-	-	-	-	-
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 : PT. Anugerah Agung Citratama Padang 2018-2020)

Terlihat dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa penilaian kinerja karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang sampai tahun 2020 mengalami penurunan. Jumlah karyawan berpredikat sangat baik dan baik selalu berkurang dari tahun 2018, dan sebaliknya jumlah karyawan berpredikat cukup dan kurang selalu mengalami peningkatan. Pada tahun 2020, karyawan berpredikat baik sebesar 48,3 % dan sangat baik sebesar 16,6 %. Sedangkan presentase karyawan dengan predikat cukup sebesar 26,6% dan kurang sebesar 8,3%.

Berdasarkan pernyataan diatas berarti dalam upaya menciptakan kinerja karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang masih terdapat kendala yang dihadapi sehingga sulitnya untuk mencapai tujuan. Hal ini disebabkan karena kurangnya tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki oleh pekerja. Hal ini tentunya akan mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Anugerah Agung Citratama Padang. Adapun factor penyebab yang mempengaruhi turunnya kinerja karyawan, diantaranya adalah kurangnya kompetensi atau kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dan factor lainnya berupa kurangnya

kompensasi terhadap karyawan yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan, sehingga akan berdampak buruk terhadap hasil kerja karyawan.

Adapun faktor- faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya kompetensi dan kompensasi. Kompetensi yaitu kemampuan karyawan untuk melaksanakan tugasnya sedangkan kompensasi adalah input atau upah yang didapatkan seorang karyawan sesuai dengan pekerjaannya.

Menurut Hadiansyah & Yanwar (2017) menyatakan bahwa Kinerja karyawan ialah hasil kerja baik secara mutu dan volume yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kewajiban yang diberikan kepadanya berdasarkan dengan ketentuan pekerjaan, yang mencakup sikap yang berasal dari diri sendiri yakni upaya secara intelektual dan jasmani, yang sistem penilaiannya terpisah dengan hasil kerja.

Menurut Basori et al. (2017) menyatakan Kompetensi adalah komponen utama yang wajib dimiliki oleh karyawan untuk bisa melakukan pekerjaan agar bisa menyelesaikan tugas ataupun pekerjaan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi. Sedangkan menurut Lestari et al. (2019) Kompetensi merupakan suatu yang tertanam didalam diri karyawan atau pegawai dan merupakan faktor pendorong dalam melaksanakan kewajibannya. Tidak hanya itu keterampilan juga diartikan sebagai kemampuan, pandangan dan perilaku utama serta nilai yang digambarkan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak yang sifatnya berkembang, berfungsi, berulang dan bisa dicapai setiap waktu. Kebiasaan berfikir dan bertindak dengan pasti, tetap dan dilakukan secara berulang ulang akan menjadikan seorang menjadi ahli dan berpengalaman.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa meningkatkan kinerja karyawan PT. Anugerah Agung Citratama Padang dapat dilakukana apabila adanya kompetensi tinggi yang dimiliki karyawan. Dengan adanya kompetensi yang dimiliki oleh karyawan, maka kinerja karyawan itu sendiri akan berjalan dengan baik.

Selain itu terdapat faktor yang mendukung kinerja dan *Organizational Citizenship Behavior* selain kompetensi yaitu kompensasi. Sukidi & Wajdi (2017) Pembagian kompensasi sebagai bentuk balas jasa dan perusahaan atas keikutsertaan karyawan atau pegawai adalah salah satu cara dalam memenuhi kebutuhan kehidupan dan meningkatkan taraf kemakmuran mereka. Kompensasi penting bagi karyawan karna seerapa besar kompensasi yang diterima menggambarkan ukuran nilai bagi pegawai itu sendiri, keluarga serta masyarakat.

Sedangkan menurut Roring (2017) Kompensasi merupakan bentuk balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya dalam bentuk uang pada jangka waktu yang telah ditetapkan seperti bulan maupun tahun. Kompensasi juga dapat dikatakan sebagai imbalan ataupun bayaran yang diberikan oleh instansi kepada para karyawan karena kinerja yang telah diberikannya untuk perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Pimpinanan seharusnya memberikan perhatian khusus kepada karyawan terkait kompensasi, karena dengan adanya gaji yang cukup dan baik akan berdampak positif terhadap semangat kerja dan kinerja karyawan dibandingkan hanya dengan pemberian tenaga ataupun keterampilan yang diberikan oleh instansi ataupun perusahaan.

Menurut Putra (2018) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di-reward berdasarkan hasil kinerja individu. Jenis perilaku-perilaku ini menggambarkan nilai tambah bagi karyawan. Sedangkan menurut Arina et al. (2021) *Organizational citizenship Behavior* (OCB) adalah suatu bentuk sikap yang terlihat jelas dari karyawan disetiap instansi ataupun kantor dalam membantu memudahkan pekerjaan rekan kerjanya, tanpa meninggalkan tugas utama yang wajib dikerjakan oleh karyawan tersebut. Konsep seperti inipun sudah sangat umum digunakan dalam setiap perusahaan, walaupun akan ada sedikit perbedaan di masing-masing instansi atau perusahaan tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Ravi & Ilmi (2021) yang berjudul Pengaruh Kompetensi dan Pemberdayaan Serta Motivasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja dosen di Universitas Widyagama Mahakam Samarinda. Berdasarkan hasil eksplorasi dan pembahasan yang telah dilakukan, maka cenderung dianggap bahwa kompetensi memiliki dampak positif dan kritis terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Artinya, kompetensi dapat mendorong peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* di Perguruan Tinggi Widyagama, Samarinda.

Menurut Muayanah et al. (2017) yang berjudul Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan Kerja Sebagai variabel intervening (Studi kasus pada karyawan PT. Fajar Lestari Sejati Semarang). Berdasarkan hasil tinjauan dapat disimpulkan bahwa kompensasi memiliki dampak positif dan besar pada *Organizational Citizenship Behavior*.

Menurut Rosmaini & Tanjung (2019) Penelitian Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan secara parsial variabel kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulianti & Utami (2019) yang berjudul Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. BFI Finance Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BFI Finance Padang

Fenomena kompensasi yang sering muncul dewasa ini pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang juga perlu untuk dikaji dimana adanya kebijakan pemberian kompensasi yang cenderung masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan karyawan sedangkan kompensasi itu sendiri merupakan salah satu faktor pendorong karyawan atau pegawai agar memiliki kinerja yang tinggi.

. Penelitian yang dilakukan oleh Prabowo & Laily (2020) dengan judul Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan. Menunjukkan bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Vista Mitra Surabaya. Semakin baiknya penerapan *Organizational Citizenship Behavior* yang ada dalam perusahaan akan semakin meningkat juga kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* terbukti membawa dampak positif bagi kinerja karyawan

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai variabel Intervening pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang ”.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya kompetensi karyawan PT. Anugerah Agung Citratama Padang yang berdampak pada Kinerja Karyawan Agung PT. Anugerah Agung Citratama Padang.
2. Kompensasi yang tidak merata pada karyawan PT. Anugrah Agung Citratama padang.
3. Penetapan kompensasi yang masih jauh dibawah kebutuhan karyawan PT. Anugrah Agung Citratama Padang

4. Masih rendahnya disiplin kerja Karyawan PT. Anugerah Agung Citratama Padang.
5. Kurangnya tingkat keterampilan yang dimiliki oleh karyawan PT. Anugerah Agung Citratama Padang.
6. Kepuasan Kerja karyawan PT. Anugerah Agung Citratama Padang yang masih tergolong Sangat rendah
7. Kurangnya Rasa tanggung jawab Karyawan PT. Anugerah Agung Citratama Padang.
8. Tingkat pengetahuan Karyawan PT. Anugerah Agung Citratama Padang yang tergolong rendah
9. Masih rendahnya pelayanan karyawan terhadap pelanggan PT. Anugerah Agung Citratama Padang.
10. *Organizational Citizenship Behavior* PT. Anugerah Agung Citratama Padang yang tergolong Rendah

1.3 Batasan Masalah

Melihat luasnya ruang lingkup yang harus diteliti dan keterbatasan waktu, supaya penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari apa yang diharapkan. Maka dalam proses penulisan skripsi ini, penulis akan membatasi permasalahan yang ada yaitu membahas mengenai masalah variabel independen yaitu Kompetensi (X1) dan Kompensasi (X2), variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y). Variabel Interveningnya yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (Z) dan objek Penelitian di PT. Anugerah Agung Citratama Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penellitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kompetensi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Anugerah Agung Citratama padang ?
2. Bagaimana pengaruh Kompensasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Anugerah Agung Citratama padang ?
3. Bagaimana pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama padang ?
4. Bagaimana pengaruh Kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama padang ?
5. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama padang ?
6. Bagaimana pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel intervening pada PT. Anugerah Agung Citratama padang ?
7. Bagaimana pengaruh Kompensasi terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel intervening pada PT. Anugerah Agung Citratama padang ?

1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah memperoleh data serta informasi yang tepat untuk menganalisis data yang diperlukan untuk menyusun skripsi. Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* PT Anugerah Agung Citratama padang
2. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Anugerah Agung Citratama padang
3. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Anugerah Agung Citratama padang
4. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT Anugerah Agung Citratama padang
5. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan pada PT Anugerah Agung Citratama padang
6. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel Intervening pada PT Anugerah Agung Citratama padang
7. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel intervening pada PT Anugerah Agung Citratama padang.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan study pada Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, untuk memperluas wawasan dalam berfikir dan menambah ilmu pengetahuan serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam proses menganalisis Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variable intervening pada PT. Anugerah Agung Citratama Padang.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan dan bahan pertimbangan untuk kelangsungan usaha PT. Anugerah Agung Citratama Padang dalam melakukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan menerapkan karakteristik Kompetensi, Kompensasi serta *Organizational Citizenship Behavior* bagi karyawan, agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan yang diinginkan.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan serta referensi bahan kajian dalam proses pengembangan ilmu pengetahuan dikampus Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang sehingga berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Sumber daya manusia.