

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Di dalam persaingan bisnis banyak perusahaan yang sudah bertahan puluhan tahun, tapi tergerus dengan perusahaan baru berdiri akibat tidak berkembangnya inovasi. Dalam sebuah perusahaan inovasi menjadi salah satu bagian yang penting dalam menghadapi kompetitor. Saat ini banyak perusahaan yang sudah berdiri puluhan tahun namun mengalami kemunduran dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan pendatang baru dikarenakan perusahaan yang sudah berdiri puluhan tahun ini tidak memiliki inovasi yang terbaru. Sedangkan perusahaan yang baru selalu menciptakan inovasi terbaru.

Menjadi tantangan untuk sebuah perusahaan agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya, dengan menciptakan berbagai inovasi dan kreativitas yang baru sehingga mampu untuk merebut kembali pangsa pasar yang telah diambil oleh kompetitor dan mampu mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Bakat, tenaga dan kreativitas dalam berinovasi sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Perusahaan harus mampu mempertahankan kinerja organisasi secara keseluruhan, baik kinerja individu ataupun kelompok. Situasi yang semakin kompetitif ini juga mengakibatkan timbulnya persaingan yang semakin ketat pada perusahaan, sehingga menuntut perusahaan harus mempunyai SDM yang berkualitas dalam hal ini SDM memegang peran penting dalam meningkatkan kinerja, kesuksesan, dan keefektifan,

suatu organisasi. Perusahaan sangat membutuhkan karyawan dalam menjalankan kegiatan agar perusahaan dapat mencapai target-target yang telah ditentukan.

Wilson Bangun (2012:231) mendefinisikan bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*) dan suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk mencapai tujuan yang disebut standar pekerjaan (*job standard*). (Susana et al., 2020)

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan adalah bagaimana perusahaan melakukan peningkatan kualitas kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki secara optimal. Karena seiring dengan pesaingan bisnis yang semakin kompetitif dari waktu ke waktu sebagai akibat dari adanya perubahan selera oleh pelanggan, kemajuan teknologi, maka sudah selayaknya perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang memiliki kompetensi superior karena perusahaan dalam era kompetitif ini harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan (*customer satisfaction*) dan mampu berorientasi pada penciptaan nilai bagi pelanggan (*customer value*).

Menurut (Wahyoedi et al., 2022) mendefinisikan kompetensi sebagai kondisi karakteristik dari karyawan yang dapat dilihat, semisal pengetahuan, keterampilan, dan perilaku, yang dapat menunjukkan bukti kinerja maupun prestasi.

Dampak positif dilakukannya peningkatan kompetensi, bagi karyawan sendiri secara langsung maupun tidak langsung akan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan akan pekerjaannya sedangkan bagi perusahaan manfaatnya adalah peningkatan produktivitas, stabilitas, dan fleksibel bagi organisasi dalam menyesuaikan diri dengan perusahaan lingkungan dan persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

Dengan memiliki sumber daya manusia yang kompeten tentu dalam jangka pendek maupun jangka panjang akan mempengaruhi keefektifan dan keefisienan operasional perusahaan dan tentunya sangat membantu perusahaan dalam memenangkan persaingan bisnis serta meningkatkan profit karena melalui tingkat kompetensi yang bukan hanya akan menjamin sebuah hasil karya dari anggota organisasi yang tepat dan cepat, namun juga secara kualitas dan akan lebih jauh lebih baik, apalagi di masa mendatang tren globalisasi semakin meningkat, artinya dunia bisnis sangat bersifat terbuka dan penuh tantangan serta persaingan, bahkan perubahan akan senantiasa terjadi menyertainya.

Oleh karena itu setiap perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan berkinerja baik, namun juga membutuhkan karyawan yang dapat memberikan kontribusi ekstra (*ekstra-role*). Perilaku *ekstra-role* ini disebut dengan Organizational Citizenship Behaviour (OCB). OCB didefinisikan sebagai kontribusi individu yang mendalam melebihi tuntutan peran kerja. OCB direfleksikan melalui sikap karyawan yang korporatif, suka menolong, perhatian dan bersungguh-sungguh. Karyawan yang memiliki OCB tentunya memberikan kontribusi melebihi apa yang diharapkan perusahaan.

Organisasi sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan tugas lebih dari sekedar tugas yang biasa mereka lakukan, yang akan memberikan kinerja yang melebihi harapan. Didalam dunia kerja yang dinamis saat ini, dimana tugas semakin sering dilakukan dalam tim dan fleksibilitas sangatlah penting, organisasi membutuhkan karyawan yang akan memperlihatkan perilaku “kewargan yang baik”, seperti membantu individu dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra.

Menurut Renny Husniati dan Dewi Cahyani Pangastuti (2018). Menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai pegawai yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Pegawai dika mempunyai OCB yang baik jika menunjukkan beberapa perilaku membuat pernyataan konstruktif tentang organisasi dan kelompok kerjanya, menghindari konflik yang tidak perlu, membantu pegawai lain dalam satu tim, mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra, menghormati semangat dan isi peraturan yang dimiliki organisasi, dan besar hati mentolelir kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi.

Penelitian mengenai pengaruh kompetensi dan organisasi kewargaan (*organizational citizenship behaviour*) terhadap kinerja karyawan sejalan dengan Aance Selfi Adianita, dkk (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi dan organisasi kewargaan (*organizational citizenship behaviour*) terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana (2017) yang meneliti mengenai kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Agung Kurniawan, dkk menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dan penelitian dilakukan oleh Prima Ulen Vertika (2019) yang meneliti mengenai organisasi kewargaan (*organizational citizenship behaviour*) terhadap kinerja karyawan, menunjukkan bahwa organisasi kewargaan (*organizational citizenship behaviour*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh IWG Sarmawa, dkk (2015), memberikan hasil yang berbeda. Pada penelitian IWG Sarmawa, dkk (2015) menunjukkan bahwa organisasi kewargaan (*organizational citizenship behaviour*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan, diantaranya melalui variabel kompetensi dan variabel organisasi kewargaan (*organizational citizenship behaviour*). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian serta waktu penelitian dengan judul **“Pengaruh Koptensi Dan Organisasi Kewargaan (*Organizational Citizenship Behavior*) Terhadap Kinerja Karyawan”**. Dengan studi kasus pada karyawan PT. Mustika Ratu Tbk, Jakarta Timur.

### 1.2 Rumusan Masalah

Melihat kenyataan yang cenderung semakin menunjukkan adanya tingkat kinerja yang tinggi maupun rendah pada karyawan dalam aktivitas perusahaan, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah Organisasi Kewargaan (*Organizational Citizenship Behaviour*) berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah Kompetensi dan Organisasi Kewargaan (*Organizational Citizenship Behaviour*) berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian sebagaimana diuraikan di atas, diketahui hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya sangat mempengaruhi dan saling berkaitan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan di perusahaan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Organisasi Kewargaan (*Organizational Citizenship Behaviour*) terhadap kinerja karyawan di perusahaan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi dan Organisasi Kewargaan (*Organizational Citizenship Behaviour*) terhadap kinerja karyawan diperusahaan.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan manfaat bagi semua pihak dalam upaya membedah suatu masalah untuk dikembangkan atau diuraikan secara jelas dan detail demi membantu banyak pihak, khususnya dalam hal menegnai kompetensi, organisasi kewargaan (*organizational citizenship behaviour*), serta kinerja karyawan di sebuah organisasi, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Untuk penulis

Melalui penelitian ini dapat memebrikan wawasan dan pengalaman yang berharga bagi penulis. Penulis dapat membandingkan antara teori-teori yang telah didapat di kelas dengan kenyataan yang terjadi di lapangan khususnya tentang pengaruh kompetensi dan organisasi kewargaan (*organizational citizenship behaviour*) terhadap kinerja karyawan.

##### 2. Untuk perusahaan

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memeberikan sumbangan pemikiran dan acuan bagi pihak pimpinan perusahaan dalam menetapkan suatu kebijakan dan pengambilan keputusan serta pengembangan diri karyawan itu sendiri, khususnya mengenai pengaruh kompetensi dan organisasi kewargaan (*organizational citizenship behaviour*) terhadap kinerja karyawan di perusahaan.

### 3. Untuk pembaca

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman akademis dan sebagai referensi yang memberikan informasi serta wawasan yang lebih luas khususnya tentang pengaruh kompetensi dan organisasi kewarganegaraan (*organizational citizenship behaviour*) terhadap kinerja karyawan, sehingga penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi untuk kegiatan penelitian berikutnya.

### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup Penelitian Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan asosiatif yang bersifat kausal. Sugiyono (2008: 36) menyatakan bahwa penelitian asosiatif adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan Kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat.

Jadi dalam variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi) Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari variabel kualitas produk dan harga terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan (Y), maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi Linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial dan pengaruh secara simultan antara variabel independen (X) yaitu kualitas produk (X1) dan harga (X2) terhadap variabel dependen (Y), yaitu loyalitas pelanggan. Membahas tentang objek penelitian, metode penelitian yang terdiri dari definisi operasional variabel, operasional variabel teknik penarikan sampel, sumber daya teknik pengumpulan data, serta rancangan analisis dan uji hipotesis mengenai pengaruh dari kompetensi dan organisasi kewarganegaraan (*organizational citizenship behaviour*) terhadap kinerja karyawan PT. Mustika Ratu, Tbk. Jl. Mustika Ratu No.2, RT.7/RW.8, Ciracas, Kec. Ciracas, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13740.

## 1.6 Sistematika Skripsi

Penulisan Skripsi ini terdiri atas lima bab, dimana antara bab yang satu dengan bab yang lainnya merupakan suatu urutan naskah skripsi yang saling berkaitan dan saling mendukung menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan untuk menjadi sebuah naskah skripsi. Adapun sistematika dari skripsi ini ditulis secara urutan sebagai berikut:

### BAB I : PENDAHULUAN

Membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika skripsi.

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Membahas tentang deskripsi konseptual, penelitian yang relevan kerangka berpikir, dan hipotesis.

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Membahas tentang objek penelitian, metode penelitian yang terdiri dari definisi operasional variabel, operasional variabel teknik penarikan sampel, sumber daya teknik pengumpulan data, serta rancangan analisis dan uji hipotesis mengenai pengaruh dari kompetensi dan organisasi kewargaan (*organizational citizenship behaviour*) terhadap kinerja karyawan PT. Mustika Ratu, Tbk.

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang gambaran umum perusahaan /entitas, deskripsi hasil penelitian, hasil uji validitas dan reliabilitas, hasil uji asumsi klasik, pengujian hipotesis, dan pembahasan mengenai pengaruh dari kompetensi dan organisasi kewargaan (*organizational citizenship behaviour*) terhadap kinerja karyawan PT Mustika Ratu, Tbk.

## BAB V : PENUTUP

Membahas tentang kesimpulan dan saran atas hasil penelitian, hasil uji validitas dan reliabilitas, hasil uji asumsi klasik, pengujian hipotesis, dan pembahasan mengenai pengaruh dari kompetensi dan organisasi kewargaan (*organizational citizenship behaviour*) terhadap kinerja karyawan PT Mustika Ratu, Tbk.

