



**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMITMEN KARYAWAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA PT COMPLUS SISTEM SOLUSI**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
FITRI CAHYANINGRUM
55122110076

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**



**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMITMEN KARYAWAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA PT COMPLUS SISTEM SOLUSI**

THESIS

Thesis ini diajukan sebagai salah satu
syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen pada Program Pascasarjana,
Universitas Mercu Buana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
FITRI CAHYANINGRUM
55122110076

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

ABSTRACT

PT Complus Sistem Solusi (PT CSS) is a company engaged in the information technology industry. Research aims: to analyze the influence between Employee Competence and Commitment at PT CSS in an effort to improve Employee Performance mediated by Organizational Citizenship Behavior (OCB). Research method: using the Structural Equation Modeling method based on Partial Least Square (SEM-PLS) with SmartPLS data processing application. Research results: (1) Employee competence has a positive significant influence on employee performance, (2) Employee commitment has a negative insignificant influence on employee performance, (3) OCB has a positive significant influence on employee performance, (4) Employee competence has a positive significant influence on OCB, (5) Employee commitment has a positive significant influence on OCB, (6) Employee competence has a positive significant influence on employee performance mediated by OCB, (7) Employee commitment has a positive significant influence on employee performance mediated by OCB.

Keywords: Employee Competency, Employee Commitment, Employee Performance, Organizational Citizenship Behavior



ABSTRAK

PT Complus Sistem Solusi (PT CSS) merupakan perusahaan yang bergerak dalam industri teknologi informasi. Tujuan penelitian: menganalisis pengaruh Kompetensi dan Komitmen Karyawan di PT CSS dalam upaya meningkatkan Kinerja Karyawan dimediasi oleh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Metode penelitian: menggunakan metode *Structutural Equation Modelling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan aplikasi pengolahan data SmartPLS. Hasil penelitian: (1) Kompetensi karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) Komitmen karyawan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, (3) OCB berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, (4) Kompetensi karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap OCB, (5) Komitmen karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap OCB, (6) Kompetensi karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan melalui OCB, (7) Komitmen karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan melalui OCB.

Kata Kunci: Kompetensi Karyawan, Komitmen Karyawan, Kinerja Karyawan, *Organizational Citizenship Behaviour*



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Mediasi Pada PT Complus Sistem Solusi

Bentuk Thesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

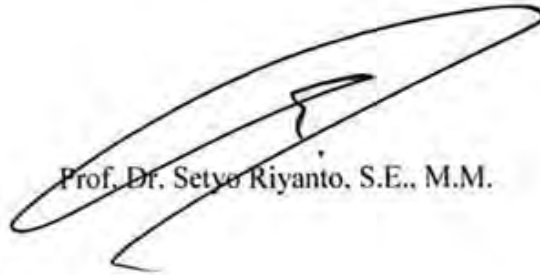
Nama : Fitri Cahyaningrum

NIM : 55122110076

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 22 Agustus 2024

Mengesahkan,
Pembimbing



Prof. Dr. Setyo Riyanto, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana



Dr. Nurul Hidayah, M.Si. Ak

Ketua Program Studi Magister
Manajemen Universitas Mercu Buana



Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Thesis ini:

Judul : Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Mediasi Pada PT Complus Sistem Solusi

Bentuk Thesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Fitri Cahyaningrum

NIM : 55122110076

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 22 Agustus 2024

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan thesis yang telah saya buat merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Thesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 22 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Fitri Cahyaningrum

NIM. 55122110076

LEMBAR PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah dalam thesis ini:

Nama : Fitri Cahyaningrum
NIM : 55122110076
Jurusan : Magister Manajemen
Tanggal : 15 Agustus 2024

Dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Mediasi Pada PT Complus Sistem Solusi”, telah melakukan pengecekan *similarity* dengan Sistem Turnitin pada tanggal 15/08/2024 didapatkan nilai persentase sebesar 29%.

Jakarta, 15 Agustus 2024

Yang menyatakan,

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan thesis berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Mediasi Pada PT Complus Sistem Solusi”.

Thesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana strata II pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana. Dalam penulisan thesis ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak sejak persiapan hingga tersusunnya thesis ini. Dalam proses penyusunan thesis ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, saya ucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si. Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
4. Prof. Dr. Setyo Riyanto, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, semangat dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan thesis
5. Dr. M. Ali Iqbal, M.Sc., Dr. Kasmir, M.M., Dr. Nia Kusumawardhani, M.M., selaku dosen penelaah yang telah memberikan pendapat dan arahan dalam penulisan thesis
6. Bapak/Ibu dosen dan staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan
7. Ibu Lanna Lavita selaku Commissioner dan Ibu Andini Meigawaty selaku Warehouse Manager yang telah memberikan izin penelitian di PT CSS, serta telah membantu penulis selama proses survei lapangan.

8. Kedua orang tua penulis, Bapak Kuntoro dan Ibu Sri Wahyuningsih, serta saudara/saudari penulis, Febryna Nuruljannah, Dimas Rizky Akbar dan Ridwan Maulana Perkasa yang telah memberikan doa dan semangat kepada penulis dalam penyusunan thesis
9. Teman satu bimbingan, Firosa Siresia yang telah membantu penulis dalam penulisan thesis
10. Teman-teman penulis, Putri Roidah, Ardhia Ayu, Rizki Khoirun, Sarah Lasha, Nur Intan, Rahma Nurmasari dan Yospita Sari yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan dan penyusunan thesis
11. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2022 yang telah menghabiskan dua tahun bersama penulis selama masa perkuliahan
12. Teman-teman diluar lingkungan Universitas Mercu Buana, anggota Indonesian Cat Assosiation (ICA/FIFe), The International Cat Assosiation (TICA), Komunitas Patner Gofood dan Grabfood Indonesia (KOMPAG), Himpunan Pengusaha Muda Indonesia (HIPMI Denpasar), Wirausaha Muda Denpasar (WMD), UMKM Binaan Dinas Koperasi Kota Denpasar serta Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN Indonesia) Kota Bekasi yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyusun thesis
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penulisan thesis ini

Jakarta, 22 Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

No.	Teks	Halaman
	HALAMAN SAMPUL	i
	HALAMAN JUDUL	ii
	ABSTRACT	iii
	ABSTRAK	iv
	LEMBAR PENGESAHAN	v
	LEMBAR PERNYATAAN	vi
	LEMBAR PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	vii
	KATA PENGANTAR	viii
	DAFTAR ISI	x
	DAFTAR TABEL	xiii
	DAFTAR GAMBAR	xv
	DAFTAR LAMPIRAN	xvi
	BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah	21
1.3	Tujuan Penelitian	22
1.4	Kontribusi Penelitian	23
	BAB II KAJIAN PUSTAKA	24
2.1	Kompetensi Karyawan	24
2.1.1	Pengertian Kompetensi Karyawan	24
2.1.2	Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Karyawan	26
2.1.3	Dimensi Kompetensi Karyawan	28
2.2	Komitmen Karyawan	28
2.2.1	Pengertian Komitmen Karyawan	29
2.2.2	Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Karyawan	31
2.2.3	Dimensi Komitmen Karyawan	32
2.3	Kinerja Karyawan	33
2.3.1	Pengertian Kinerja Karyawan	33
2.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	35
2.3.3	Dimensi Kinerja Karyawan	36

No.	Teks	Halaman
2.4	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	37
2.4.1	Pengertian OCB	38
2.4.2	Faktor yang Mempengaruhi OCB	40
2.4.3	Dimensi OCB	41
2.5	Penelitian Terdahulu	43
2.6	Pengembangan Hipotesis	49
2.6.1	Pengaruh Kompetensi Karyawan dengan Kinerja Karyawan	49
2.6.2	Pengaruh Komitmen Kaaryawan dengan Kinerja Karyawan	49
2.6.3	Pengaruh OCB dengan Kinerja Karyawan	50
2.6.4	Pengaruh Kompetensi Karyawan dengan OCB	51
2.6.5	Pengaruh Komitmen Karyawan dengan OCB	51
2.6.6	Pengaruh Kompetensi Karyawan dengan Kinerja Karyawan melalui OCB	52
2.6.7	Pengaruh Komitmen Karyawan dengan Kinerja Karyawan melalui OCB	53
2.7	Kerangka Penelitian	54
BAB III METODE PENELITIAN		55
3.1	Desain Penelitian	55
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	57
3.2.1	Definisi Variabel	57
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	58
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	61
3.3.1	Populasi Penelitian	62
3.3.2	Sampel Penelitian	62
3.4	Metode Pengumpulan Data	62
3.4.1	Metode Pengumpulan Data Primer	63
3.4.2	Metode Pengumpulan Data Sekunder	64
3.4.3	Skala Pengumpulan Data	64
3.5	Metode Analisis Data	66
3.5.1	Evaluasi Model Dalam SEM-PLS	66
3.5.2	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	68

No.	Teks	Halaman
3.5.3	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	70
3.5.4	Pengujian Hipotesis	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		73
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.1.1	Sejarah Perusahaan	73
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	74
4.1.3	Lingkup Bidang Usaha	74
4.2	Analisis Deskripsi Data Penelitian	75
4.3	Analisis Hasil Data Penelitian	81
4.3.1	Analisa Outer Model	81
4.3.2	Analisa Inner Model	90
4.3.3	Pengujian Hipotesis	96
4.4	Pembahasan Hasil Hipotesis	100
4.4.1	Pengaruh Kompetensi Karyawan dengan Kinerja Karyawan	100
4.4.2	Pengaruh Komitmen Kaaryawan dengan Kinerja Karyawan	101
4.4.3	Pengaruh OCB dengan Kinerja Karyawan	102
4.4.4	Pengaruh Kompetensi Karyawan dengan OCB	103
4.4.5	Pengaruh Komitmen Karyawan dengan OCB	104
4.4.6	Pengaruh Kompetensi Karyawan dengan Kinerja Karyawan melalui OCB	105
4.4.7	Pengaruh Komitmen Karyawan dengan Kinerja Karyawan melalui OCB	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		108
5.1	Kesimpulan	108
5.2	Saran	110
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	110
5.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	112
DAFTAR PUSTAKA		113
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		125

DAFTAR TABEL

No.	Teks	Halaman
1.1	Data Pencapaian Target Produksi PT CSS tahun 2022 – 2023	6
1.2	Data Keluhan Pelanggan PT CSS tahun 2023	7
1.3	Data Karyawan PT CSS bulan Desember tahun 2023	8
1.4	Data Jumlah Karyawan PT CSS tahun 2023	9
1.5	Data Presensi Karyawan PT CSS tahun 2023	11
1.6	Data Hasil <i>Pra-Survey</i> Rekrutmen dan Seleksi PT CSS	13
1.7	Data Hasil <i>Pra-Survey</i> Kompetensi Karyawan PT CSS	14
1.8	Data Hasil <i>Pra-Survey</i> Kompensasi dan Penghargaan PT CSS	15
1.9	Data Hasil <i>Pra-Survey</i> Komitmen Karyawan PT CSS	16
1.10	Data Hasil <i>Pra-Survey</i> Budaya dan Etos Kerja PT CSS	17
1.11	Data Hasil <i>Pra-Survey</i> Kinerja Karyawan PT CSS	18
1.12	Data Hasil <i>Pra-Survey</i> OCB PT CSS	19
2.1	Penelitian Terdahulu	43
3.1	Variabel Operasionalisasi Variabel Independen	59
3.2	Variabel Operasionalisasi Variabel Dependen	60
3.3	Variabel Operasionalisasi Variabel <i>Intervening</i>	60
3.4	Skala <i>Likert</i>	65
4.1	Karakteristik Usia Responden	75
4.2	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	76
4.3	Karakteristik Masa Bekerja Responden	77
4.4	Karakteristik Jabatan Responden	78
4.5	Karakteristik Status Karyawan Responden	79
4.6	Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	80
4.7	Hasil Pengelolaan <i>Loading Factor 1</i>	83
4.8	Hasil Pengelolaan <i>Loading Factor 2</i>	85
4.9	Hasil Pengelolaan <i>Average Variance Extraced</i>	86
4.10	Hasil Pengelolaan <i>Cross Loading</i>	87
4.11	Hasil Pengelolaan <i>Fernell-Larcker Criterion</i>	88
4.12	Hasil Pengelolaan <i>Heterotrait-Monotrait Ratio of Corelations</i>	88
4.13	Hasil Pengelolaan <i>Construct Reability and Validity</i>	89

No.	Teks	Halaman
4.14	Hasil Pengelolaan <i>R-Square</i>	91
4.15	Hasil Pengelolaan <i>F-Square</i>	92
4.16	Hasil Pengelolaan <i>Q-Square</i>	93
4.17	Hasil Pengelolaan <i>GoF Index</i>	94
4.18	Hasil Pengelolaan <i>Model Fit</i>	95
4.19	Hasil Pengelolaan <i>Path Coefficients</i>	97
4.20	Hasil Pengelolaan <i>T Statistic</i> dan <i>P Value</i>	98

–



DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	Halaman
2.1	Kerangka Penelitian	54
3.1	Model Penelitian Menggunakan Path Diagram SEM-PLS	68
4.1	Hasil <i>Output Loading Factors</i> 1	82
4.2	Hasil <i>Output Loading Factors</i> 2	84
4.3	Hasil <i>Output Bootstrapping</i>	96



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Teks	Halaman
I.	Dokumentasi	126
II.	Surat Permohonan Penelitian/Pengumpulan Data	127
III.	Berita Acara	128
IV.	<i>Curriculum Vitae</i> (CV)	129
V.	Data Kuesioner Penelitian	130
VI.	Data Responden Karyawan	134
VII.	Tabulasi Variabel Penelitian	136
VIII.	Hasil Olah Data dari SmartPLS	142
IX.	Hasil Cek Turnitin	148

