

**Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap
Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada karyawan PT.
PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pengatur Distribusi Aceh**

**SKRIPSI
Karya Akhir Guna Memenuhi Sebahagian Dari Syarat-Syarat Untuk
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

**OLEH
DESI MAYANG SARI
NPM. 20310216
PRODI. MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SABANG (STIES)
BANDA ACEH
2024**

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
LEMBAR PERNYATAAN	vii
ABSTRAK	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Permasalahan	1
1.2 Masalah Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Skop Penelitian	10

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	11
2.1.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	11
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	13
2.1.3 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	14
2.2 Kepuasan Kerja.....	14
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja	14
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja	15
2.2.3 Indikator Kepuasan Kerja	16
2.3 Komitmen Organisasi	16
2.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi	16
2.3.2 Faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi	17
2.3.3 Indikator Komitmen Organisasi	18
2.4 Penelitian Terdahulu	18
2.5 Kerangka Konseptual	19
2.6 Hipotesis Penelitian.....	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel.....	22
3.1.1 Populasi	22
3.1.2 Sampel	22
3.2 Metode Penarikan sampel	22
3.3 Metode Pengumpulan Data	23
3.4 Operasional Variabel	24
3.5 Metode Analisis Data.....	25
3.6 Pengujian Data.....	26
3.6.1 Pengujian Validitas	27
3.6.2 Pengujian Reliabilitas.....	28
3.7 Pengujian Hipotesis	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	31
4.2 Hasil Pengujian Data.....	33
4.3 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	34
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran-saran.....	44

DAFTAR PERPUSTAKAAN..... 45**DAFTAR LAMPIRAN** 50**DAFTAR RIWAYAT HIDUP** 70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Dan Permasalahan

Sumber Daya manusia merupakan Human Capital oleh karena itu pelaksanaan MSDM harus dikaitkan dengan strategi organisasi untuk meningkatkan kinerja, mengembangkan budaya korporasi dengan mengetrapkan inovasi. Fungsi perusahaan adalah mengerahkan seluruh sumber daya (SDM) atau kemampuan internal untuk menghadapi kepentingan pasar. Kemampuan SDM merupakan *competitive advantage* dari perusahaan. Dengan demikian, dari segi sumber daya (SDM), strategi bisnis adalah mendapatkan *added value* yang maksimum yang dapat mengoptimumkan competitive advantage. Dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan organisasi maka dibutuhkan SDM yang memiliki kemampuan, meliputi daya pikir dan daya fisik, untuk itu organisasi perlu melakukan pemilihan SDM yang handal yang dimulai dari penarikan, pengembangan, penilaian prestasi kerja, kompetensi dengan melakukan komunikasi baik verbal maupun non verbal dengan ditunjang pemberian kompensasi yang layak Larasati (2018:54).

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan yang mengemban tugas untuk melaksanakan pembangunan dibidangnya yaitu, melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang pelayanan jasa, penyediaan dan pemanfaatan listrik, serta usaha penunjang tenaga listrik kepada masyarakat. Keberadaan PT. PLN (Persero) sangat penting artinya bagi perkembangan pembangunan di Indonesia. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang kelistrikan dijelaskan bahwa Perusahan Listrik Negara disingkat PLN adalah

Perusahaan Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum, sedangkan untuk penyelenggaraan penyediaan tenaga listrik pemerintah dan pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya menetapkan kebijakan, pengaturan, pengawasan dan melakukan usaha penyediaan tenaga listrik. Larasati (2018:55).

Dalam era globalisasi saat ini, di mana ditandai dengan adanya perubahan yang begitu cepat, suatu organisasi atau lembaga institusi dituntut untuk mengadakan penyesuaian-penesuaian dalam semua segi yang ada pada organisasi tersebut. Dengan terbatasnya sumber daya manusia yang ada, organisasi diharapkan dapat mengoptimalkannya sehingga tercapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari dalam suatu kemajuan ilmu, pembangunan, dan teknologi. Oleh karena itu dalam era sekarang ini dimana teknologi dan peradaban sudah sangat maju, menuntut Sumber Daya Manusia yang kompeten yang memiliki semangat dan kedisiplinan yang tinggi dalam menjalankan peran dan fungsinya baik untuk individual maupun tujuan organisasional Prihantoro (2015:42).

Sumber daya dalam hal ini adalah karyawan. Selain merupakan unsur pelaksana dari kebijakan-kebijakan didalam organisasi publik mereka juga makhluk yang mempunyai pikiran, perasaan serta harapan-harapan tertentu. Hal ini sangat memerlukan perhatian tersendiri karena faktor-faktor tersebut makin mempengaruhi prestasi kerja serta kinerja, dedikasi dan kecintaan dalam pekerjaan Hasibuan (2014:66).

Keberhasilan organisasi sangat bergantung pada sumber daya manusia yang terkandung di dalamnya. Sikap karyawan dalam organisasi dapat

menentukan keberhasilan dalam mencapai visi, misi dan tujuan organisasi. Saat ini, organisasi tidak hanya menuntut karyawan untuk dapat bekerja secara individu, tetapi juga harus dapat bekerja dalam tim. Selain itu, karyawan juga diharapkan tidak hanya melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan job descnya, tetapi juga bersedia dan mampu melakukan pekerjaan di luar jobdescnya. Robbins (2018:32) mengistilahkan perilaku karyawan sebagai perilaku kewargaan organisasi (*OCB*).

Menurut Riona, R. (2021:90) Listrik sangat penting bagi kebutuhan kita sehari-hari dan masyarakat serta dunia usaha karena dapat menjalankan produknya. Saat ini masyarakat dan kita sangat bergantung pada listrik, sehingga penggunaan listrik semakin meningkat. Semua perangkat keras dan perangkat lunak kita menggunakan listrik karena listrik mengubah gaya hidup kita sehari-hari. Jadi, pengelolaan listrik yang diberikan Negara kepada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah “Badan Usaha Milik Negara” sebagaimana kita kenal (BUMN). Listrik yang disalurkan ke konsumen masih sering padam, sehingga masyarakat dan masyarakat dirugikan dengan adanya pemadaman tersebut, dan mengajukan tuntutan hukum kepada PT. PLN (persero). Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu menganalisis data yang mengacu pada norma-norma dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Manfaat penelitian ini untuk memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum khususnya peraturan mengenai perlindungan konsumen bagi pengguna tenaga listrik. Penelitian ini menyarankan agar PT. PLN (Persero) berkomitmen untuk tanggap cepat bila terjadi pemadaman listrik dan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna.

Terdapat beberapa penelitian terbaru mengenai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan kelengkapannya dengan kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Penelitian terbaru oleh Tjiptono (2021:54) menunjukkan bahwa *OCB* di Indonesia dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti budaya organisasi, kepuasan kerja, dukungan atasan, dan iklim organisasi. Penelitian *LePine dan Van Dyne* (2021:79) menunjukkan bahwa *OCB* berkontribusi terhadap kinerja organisasi, inovasi, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi. Penelitian lainnya oleh Pratiwi (2020:64) dan Siregar (2018:33) juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh dalam mempengaruhi *OCB*. Selain itu, penelitian Luhur Agung *Bowo Leksono* (2018:77) dan *Chasan* (2018:) juga membahas pengaruh *OCB* terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Berdasarkan review literatur yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa sejumlah faktor seperti kepuasan kerja dan komitmen organisasi dapat mempengaruhi *OCB*, namun demikian diperoleh penjelasan bahwa kepuasan kerja terbukti mempunyai pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap *OCB*. Adanya temuan lain yang juga menunjukkan bahwa komitmen organisasi merupakan variabel mediator dalam sejumlah kajian *OCB*, maka dalam penelitian ini hendak meneliti pengaruh langsung maupun tidak langsung antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediator. Melalui penelitian ini juga dapat diketahui apakah pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* lebih besar atau lebih kecil dari pada pengaruh tidak langsung melalui komitmen organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

OCB berpengaruh positif signifikan baik terhadap kepuasan kerja maupun kinerja karyawan. Makin tinggi kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Aprianti (2019:22) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (discretionary), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas, sikap menolong, patuh terhadap aturan, sikap sportif dan positif karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal.

Menurut Putri (2017:85) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan istilah bagi karyawan yang memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya maupun nilai tambah bagi perusahaan. Perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif perusahaan. *OCB* juga disebut sebagai perilaku extra role karena perilaku yang diberikan karyawan melebihi tugas utamanya.

Menurut *Utama dan Wibawa* (2016:43) mengemukakan bahwa Kepuasan kerja dan *OCB* memiliki hubungan yang erat untuk menganggap bahwa kepuasan kerja seharusnya menjadi faktor penentu utama dari perilaku *OCB* seorang karyawan. Karyawan yang merasa puas akan pekerjaan cenderung memiliki perilaku *OCB* yang lebih daripada karyawan yang tidak merasa puas dengan pekerjaannya. Karyawan yang puas akan pekerjaannya cenderung berbicara positif tentang organisasi,membantu individu lain, dan melewati harapan normal

dalam pekerjaan mereka. Dalam realitanya terdapat banyak elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan maupun ketidakpuasan diantaranya, pekerjaan mereka sendiri, gaji/upah, promosi, supervisi, rekan kerja, dan pekerjaan secara keseluruhan.

Menurut Hernawaty (2017:12) menyatakan bahwa suatu komitmen organisasional menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatan dalam suatu organisasi. Sehingga komitmen organisasi akan menimbulkan sense of belonging (rasa untuk memiliki) bagi pegawai terhadap organisasi. Bisa juga disimpulkan bahwa komitmen organisasional merupakan sikap mengenai loyalitas pekerja terhadap organisasi dan merupakan proses yang berkelanjutan dari anggota organisasi untuk mengungkapkan perhatiannya pada organisasi dan hal tersebut berlanjut pada kesuksesan dan kesejahteraan.

Kepuasan kerja mendorong munculnya *OCB* karena karyawan yang puas kemungkinan besar untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melakukan kinerja yang melampaui perkiraan normal. Apabila karyawan sudah merasa senang, puas dan nyaman dalam bekerja, maka akan memunculkan perilaku *OCB*. Fenomena kepuasan kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pengatur Distribusi Aceh terhadap karyawan masih kurang, dapat dilihat dari setiap karyawan memiliki rasa tanggung jawab yang minim terhadap pekerjaannya dan kurangnya prinsip keterbukaan antar sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, namun gaji yang diperoleh setiap karyawan sesuai dengan pekerjaan yang diberikan, serta diberikan kebebasan bekerja untuk menyelesaikan pekerjaan dengan caranya sendiri

Menurut Permatasari (2017:12), Karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi, akan melakukan tugas yang tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, melainkan juga melakukan pekerjaan yang lainnya tercapainya tujuan yang diluarapkan oleh organisasi tanpa membanding-bandinkan kemampuannya dengan aryanan lama,karyawan yang mempunyai keterlibatan tinggi dalam bekerja dan tidak mempunyai keinginan untuk keluar dari suatu organisasi.

Penelitian Putra dan Supartha (2017:11) dalam penelitian mereka menemukan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada Green Garden Hotel Bali. Hal ini menunjukkan bahwa Tingginya tingkat kepuasan kerja dan disertai dengan komitmen terhadap organisasi akan membuat karyawan cenderung bersikap bahwa organisasi merupakan tempat yang benar bagi dirinya. Keterikatan disertai dengan kepuasan akan membuat karyawan mudah dalam menerima tugas dari organisasi bahkan tanggung jawab dalam pengerjaan tugas akan meningkat sehingga akan menimbulkan perilaku OCB karyawan.

Fenomena rendahnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang terjadi pada karyawan lapangan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pengatur Distribusi Aceh dapat dianalisis dari tingkat keterlambatan kedatangan karyawan dan tidak ada rasa kepedulian terhadap orang lain serta lebih mementingkan kepentingan pribadi dari pada kepentingan organisasi. Komitmen Organisasi pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengatur Distribusi Aceh, dapat dilihat dari kurang tercapainya keefektifitasan organisasi disebabkan

oleh tingkat turn over karyawan pada organisasi yang tinggi, serta tingkat absen yang juga tinggi mengindikasikan rendahnya tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan.

Berdasarkan Latar Belakang di atas Peneliti tertarik untuk meneliti Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pengatur Distribusi Aceh.

1.2. Masalah Penelitian

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengatur Distribusi Aceh?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara parsial terhadap *organizational extezenship behavior (OCB)* pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengatur Distribusi Aceh?
3. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara silmultan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengatur Distribusi Aceh?

1.3.Tujuana Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengatur Distribusi Aceh.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengatur Distribusi Aceh.

3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengatur Distribusi Aceh.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

1. Menguji apakah variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*.
2. Memberikan kontribusi secara teoritis mengenai hasil penelitian ini.
3. Sebagai bahan referensi untuk penelitian dengan judul atau variable yang sama.
4. Sebagai bahan referensi untuk STIES Banda Aceh

2. Manfaat Praktis

1. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca dan penulis mengenai manajemen sumber daya manusia dan mengenai praktik penelitian
2. Mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terutama bagi penulis
3. Memberikan sumbangan pemikiran yang dapat dipertimbangkan bagi Instansi mengenai pentingnya pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *OCB*.
4. Meningkatkan *OCB* dengan mempertimbangkan untuk melakukan usulan-usulan yang diberikan oleh penulis

1.5. Skop Penelitian

Penelitian ini mengambil bidang ilmu manajemen konsentrasi manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang berfokus pada Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengatur Distribusi Aceh. Skop analisis yaitu menggunakan regresi linier berganda dan skop objek yaitu penelitian karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengatur Distribusi Aceh yang beralamat jl. Tentara Pelajar No.11 Banda Aceh.