



**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* MELALUI KEPUASAN KERJA PADA
PT. PLN (PERSERO) AREA SITUBONDO**

***THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND WORK
ENVIRONMENT TOWARD THE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOUR THROUGH JOB SATISFACTION AT PT.PLN
(PERSERO) AREA SITUBONDO***

SKRIPSI

Oleh:

Gladys Cahya Clara Bayu Afivi

NIM.100810201216

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI

2014



**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOUR* (OCB) MELALUI KEPUASAN KERJA PADA
PT. PLN (PERSERO) AREA SITUBONDO**

***THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND WORK
ENVIRONMENT TOWARD THE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOUR THROUGH JOB SATISFACTION AT PT.PLN
(PERSERO) AREA SITUBONDO***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh :

Gladys Cahya Clara Bayu Afivi

NIM. 100810201216

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2014**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Gladys Cahya Clara Bayu Afivi
NIM : 100810201216
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : Pengaruh Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap
Organizational Citizenship Behaviour (OCB) melalui Kepuasan
Kerja pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 2014

Yang menyatakan,

Gladys Cahya Clara Bayu Afivi
NIM. 100810201216

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) melalui Kepuasan Kerja pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo

Nama Mahasiswa : Gladys Cahya Clara Bayu Afivi

NIM : 100810201216

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui Tanggal : 28 November 2014

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Sri Wahyu Lelly Hana, SE, Msi
NIP. 197405022000032001

Drs. Markus Apriono M.M.
NIP. 196404041989021001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si
NIP. 19620820 1990021001

PENGESAHAN

Judul Skripsi

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)
MELALUI KEPUASAN KERJA PADA PT. PLN (PERSERO)
AREA SITUBONDO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Gladys Cahya Clara Bayu Afivi

NIM : 100810201216

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

17 Desember 2014

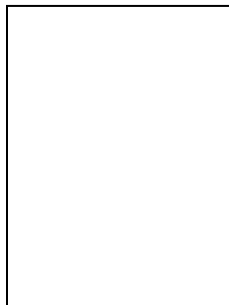
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Dr.Diana Sulianti K Tobing S.E,M.Si : (.....)
NIP. 197412122000122001

Sekretaris : Drs.Budi Nurhardjo M.Si. : (.....)
NIP. 195703101984031003

Anggota : Drs.I Ketut Mawi Dwi Payana M.S : (.....)
NIP. 195112311979031017



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Mohammad Fathorrazi, S.E, M.Si
NIP. 196306141990021001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini untuk anugerah terindah dalam hidupku:

1. Kedua orang tuaku Ayah Bambang Yulianto dan Mamaku Afiani yang tak pernah lelah meneteskan keringat, air mata, dan merangkai do'a untukku serta mengajarkanku untuk tidak mudah putus asa dalam menghadapi segala hal.
2. Ibu Lelly dan Bapak Markus sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, bimbingan, motivasi, nasehat dan do'a selama ini;
3. Sahabat-sahabat dan teman terbaikku yang selalu memberikan masukan, kritikan , dukungan serta do'anya.
4. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember tercinta.

MOTTO

“Batas waktu harus ditetapkan, bukan hanya untuk dicapai, tapi terutama agar kita memulai”

(Mario Teguh)

“Berhentilah menyesali, mulailah mensyukuri. Berhentilah meragukan, dan mulailah melakukan”

(Mario Teguh)

“Sesungguhnya setelah ada kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(QS Alam Nasyrah : 6-8)

RINGKASAN

Pengaruh Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) melalui Kepuasan Kerja pada PT. PLN (Persero) Area Situbondo; Gladys Cahya Clara Bayu AFivi; 100810201216; 2014; 116 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Sumber Daya Manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan maupun organisasi karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan sangat tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi. Kinerja sumber daya manusia (karyawan) yang tinggi akan mendorong munculnya *organizational citizenship behavior* yaitu perilaku yang selalu mengutamakan kepentingan orang lain, hal itu diekspresikan dalam tindakan. Komitmen dan lingkungan kerja merupakan dua faktor yang dapat meningkatkan kepuasan dan *organizational citizenship behavior*. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya (*organizational citizenship behavior*). Dan kepuasan itu timbul dari lingkungan kerja perusahaan yang dapat dikatakan kondusif yang mendukung karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya. PT.PLN (Persero) Area Situbondo memerlukan Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja yang baik untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* dan Kepuasan Kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, karakteristik masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai *eksplanatory research* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal atau penelitian penjelasan. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap PT.PLN (Persero) Area Situbondo berjumlah 45 orang. Jenis data dalam penelitian menggunakan data kualitatif, data ini didapat dari hasil penyebaran kuesioner dan data kuantitatif yaitu dengan penghitungan statistik. Sumber data yang digunakan data primer yang diperoleh dari wawancara dan penyebaran kuesioner dan data sekunder yang meliputi data tentang karyawan, data struktur organisasi dan gambaran umum perusahaan. Metode analisis data yang digunakan adalah *Path Analysis*.

Berdasarkan hasil perhitungan jalur dapat diketahui bahwa Total pengaruh komitmen organisasi (X_1) terhadap kepuasan kerja (Z) sebesar 0,275 dengan signifikansinya 0,028. Total pengaruh lingkungan kerja (X_2) terhadap kepuasan kerja (Z) sebesar 0,373 dengan signifikansinya 0,020. Total komitmen organisasi (X_1) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y) sebesar 0,376 dengan nilai signifikansinya 0,010. Total pengaruh lingkungan kerja (X_2) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y) sebesar 0,392 dengan nilai signifikansinya 0,017. Total pengaruh kepuasan kerja (Z) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y) sebesar 0,165 dengan nilai signifikansinya 0,033. Dari perhitungan tersebut semua nilai signifikansinya kurang dari 0,05 maka semua variabel berpengaruh.

SUMMARY

The Influence Of Organizational Commitment And Work Environment Toward The Organizational Citizenship Behaviour Through Job Satisfaction At PT.PLN (Persero) Situbondo; Gladys Cahya Clara Bayu Afivi; 100810201216; 2014; 116 pages; Department Of Management, Economics Faculty, Jember University.

Human resources is very important in a company or organization because of the effectiveness and success of an organization and companies highly dependent on the quality and performance in human resources organization .The performance of human resources (employees) high citizenship will encourage the emergence of organizational behavior that in behavior that is always give priority to the interests of others , it is expressed in action .Commitment and work environment are two factors that can increase the satisfaction of citizenship and organizational behavior . When employees feel complacence to labor with which he so the employees will work maximally in completing the job is even do some things that maybe outside job (organizational citizenship behavior). And satisfaction that arising from work environment conducive company that is to say which supports employees in completing the job.So do when someone has high, commitment to his organization. Then the person will do anything to advance the company that their faith against his organization did. PT PLN (Persero) Situbondo requires commitment and environmental organization good working to improve organizational citizenship behavior and satisfaction work.The purpose of this research is to find out and analyzing influence commitment and environmental organizations working against citizenship through organizational behavior complacence work.

Based on the background of problems and the formulation problem , who researched the issue of characteristics in this research can be classified as eksplanatory research causal relationship which explains namely research or research

an explanation .The population of this research is all permanent staff PT.PLN (persero) Situbondo totaled 45 people . A kind of data in the research uses of qualitative data , this data obtained from the results of the spread of the questionnaire and quantitative data that is by the calculation of statistics .Primary data sources used data obtained from interviews and the spread of the questionnaire and secondary data covering data on employees , data general and the company organizational structure. A method of analysis of data used path analysis .

Based on the calculation on track can be seen that the influence of the commitment of the total organization (X_1) against satisfaction employment (Z) as much as 0,275 with signifikansinya 0,028.The total environmental influences work (X_2) against satisfaction employment (Z) as much as 0,373 with signifikansinya 0,020. Total commitment organization (X_1) against organizatinal citizenship behaviour (Y) as much as 0,376 with a value of signifikansinya 0.010.The total environmental influences work (X_2) against organizatinal citizenship behaviour (Y) as much as 0,392 with a value of signifikansinya 0,017.Total satisfaction influence employment (Z) against organizatinal citizenship behaviour (Y) as much as 0,165 with a value of signifikansinya 0,033.Of these calculations all value signifikansinya less than 0.05 then all the variables influential.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih, karunia serta penyertaannya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) melalui Kepuasan Kerja pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo.” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan ini masih sangat banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan dari pada kemampuan penulis, tetapi berkat pertolongan Tuhan Yang Maha Esa serta dorongan semangat dari semua pihak, akhirnya penulisan Skripsi ini mampu terselesaikan. Dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

- a. Dr. Mohammad Fathorrazi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
- b. Dr. Handriyono, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
- c. Sri Wahyu Lelly Hana, SE, Msi selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran serta telah meluangkan waktu sehingga Skripsi ini mampu terselesaikan;
- d. Drs. Markus Apriono M.M selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan serta saran sehingga Skripsi ini mampu terselesaikan;
- e. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;

- f. Pimpinan dan seluruh karyawan PT.PLN (Persero) Area Situbondo yang bersedia menjadi narasumber dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- g. Kedua orang tuaku Ayah Bambang Yulianto dan Mama Afiani yang tak pernah putus berjuang dan berdo'a untuk kesuksesanku serta adikku Febrian Dyah Bayu Afivi yang telah menghiburku dan memberikan dorongan di saat kesulitan dalam menyusun skripsi ini.
- h. Sahabat-sahabat kosan pondok wirani nilda, ikom, putri dan ira. Terima kasih atas kebersamaan, keceriaan dan semangatnya.
- i. Sahabat - sahabat seperjuangan Alviatus Sholeha, Ayu Kurnia Widi, Amorita, Alfiana Fitri, Niar Pudyono dan lain-lain yang slalu mendampingi dalam keadaan susah maupun senang serta memberikan semangat dan hiburannya selama Skripsi ini dibuat;
- j. Seluruh teman – teman Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember angkatan 2010;
- k. Seluruh pihak yang telah banyak membantu memberikan bantuan dan dorongan semangat yang tidak dapat disebut satu persatu. Terima kasih sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan kurang sempurnanya penulisan Skripsi ini, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Jember, 3 September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	x
PRAKATA	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Komitmen Organisasi	7
2.1.2 Lingkungan Kerja	9
2.1.3 Kepuasan Kerja	11
2.1.4 <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	15
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Konseptual	28

2.4 Hipotesis.....	28
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Rancangan Penelitian.....	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5 Identifikasi Variabel.....	32
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.7 Skala Pengukuran Data	34
3.8 Metode Analisis Data.....	35
3.8.1 Uji Normalitas Data	35
3.8.2 Uji Instrumen	35
a. Uji Validitas	36
b. Uji Reliabilitas	36
3.8.3 Analisis Jalur.....	37
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	38
a. Uji Multikolinieritas.....	38
b. Uji Autokorelasi	38
c. Uji Heteroskedastisitas.....	39
d. Uji Normalitas Model	39
3.8.5 Uji Hipotesis	40
3.8.6 <i>Trimming Theory</i>	40
3.8.7 Menghitung Jalur	41
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	43
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.1 Sejarah PT.PLN (Persero) Area Situbondo.....	45
4.1.2 Visi dan Misi PT.PLN (Persero) Area Situbondo.....	46
4.1.3 Struktur PT.PLN (Persero) Area Situbondo	46

4.1.4 Data Ketenagakerjaan PT.PLN (Persero) Area Situbondo	51
4.2 Karakteristik Responden	51
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	53
4.3 Hasil Analisa Data	53
4.3.1 Uji Normalitas Data	53
4.3.2 Uji Instrumen	54
a. Uji Validitas	54
b. Uji Reliabilitas	55
4.3.3 Analisis Jalur.....	56
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	58
a. Uji Multikolinieritas.....	58
b. Uji Autokorelasi	59
c. Uji Heteroskedastisitas.....	62
d. Uji Normalitas Model	63
4.3.5 Uji Hipotesis	65
4.4 Pembahasan.....	67
4.4.1 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	67
4.4.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	68
4.4.3 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behaviour</i>	69
4.4.4 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behaviour</i>	70
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behaviour</i>	71
4.4.6 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behaviour</i> Melalui Kepuasan Kerja.....	72

4.4.7 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> Melalui Kepuasan Kerja.....	72
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4.1 Data Ketenagakerjaan	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Data.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.8 Hasil Analisis Jalur	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi Persamaan Pertama	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi Persamaan Kedua.....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur	37
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.2 Model Analisis Jalur, Koefisien Jalur dan Signifikansi	57
Gambar 4.3 Kriteria Penetapan Uji Autokorelasi Persamaan Pertama.....	60
Gambar 4.4 Kriteria Penetapan Uji Autokorelasi Persamaan Kedua	61
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Pertama	62
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Kedua.....	63
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas Model Persamaan Pertama.....	64
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas Model Persamaan Kedua	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	78
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden	84
Lampiran 3 Hasil Uji Normalitas Data.....	86
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Data	87
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Data	89
Lampiran 6 Hasil Analisis Jalur.....	90
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolonieritas.....	92
Lampiran 8 Hasil Uji Autokorelasi.....	93
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	94
Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas Model	95
Lampiran 11 Tabel t.....	96
Lampiran 12 Tabel r.....	97
Lampiran 13 Tabel <i>Durbin –Watson</i> $\alpha = 5\%$	98

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman modern seperti ini perusahaan dituntut untuk tanggap dalam melakukan perubahan karena persaingan antar perusahaan juga semakin ketat. Untuk itu perusahaan harus meningkatkan strategi dan kebijakan manajemennya khususnya pada sumber daya manusia (SDM). Manajemen sumber daya manusia mengatur bagaimana sebuah hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu dapat digunakan secara efisien dan efektif sehingga tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat tercapai.

Sumber Daya Manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan maupun organisasi karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan sangat tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi. Kinerja sumber daya manusia (karyawan) yang tinggi akan mendorong munculnya *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu perilaku yang selalu mengutamakan kepentingan orang lain, hal itu diekspresikan dalam tindakan-tindakan yang mengarah pada hal-hal yang bukan hanya untuk memenuhi kepentingan pribadi, melainkan untuk mewujudkan kesejahteraan orang lain (Arum, 2013:13). OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi (Robbins, 2007).

Menurut Yudi (dalam Rahadyan dan Andi, 2008) komitmen organisasi merupakan dorongan dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi. Karyawan menjaga komitmen yang sudah ditetapkan perusahaan dengan usaha yang dimilikinya untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Rendahnya komitmen didalam suatu organisasi menunjukkan kurang tanggung jawab seseorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. komitmen organisasi didefinisikan sebagai keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai

keinginan organisasi, dan keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi (Arum, 2013:12).

Komitmen Organisasi menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh dalam terciptanya *OCB* dalam organisasi. Menurut Gautam, Van Dick *et al* (dalam Murti, 2010) pentingnya membangun *OCB* dalam lingkungan kerja tidak lepas dari bagaimana komitmen dalam diri karyawan menjadi pendorong terciptanya *OCB* pada organisasi.

Lingkungan kerja berpengaruh terhadap tingkat *OCB*, dimana lingkungan kerja menciptakan kenyamanan tinggi bagi karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman akan mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang nantinya akan berpengaruh pula pada peningkatan komitmen organisasi karyawan (Devi, 2013:274). Untuk itu perusahaan harus menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar ketika karyawan merasa nyaman dalam melakukan tugasnya, karyawan juga merasa dihargai sehingga memberikan pengaruh terhadap sikap karyawan dalam menerima pekerjaan dan tanggung jawab apapun serta melaksanakannya. Menurut Danang (2013:43) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting di dalam karyawan melakukan aktivitas bekerja.

Selain komitmen organisasi dan lingkungan kerja yang dapat meningkatkan *OCB*, kepuasan kerja karyawan juga harus diperhatikan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini nampak pada sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Menurut Hasibuan (2007) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat.

Penelitian ini dilakukan pada jasa kelistrikan seperti PT. PLN (Persero) Area Situbondo dikarenakan kebutuhan pelanggan akan energi listrik di zaman modern seperti ini cukup tinggi dengan teknologi yang semakin canggih dan

hampir semuanya memakai energi listrik. Dengan kebutuhan pelanggan akan energi listrik tersebut PT. PLN (persero) Area Situbondo terus berusaha menjadi perusahaan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat sebagaimana misi yang sudah ditetapkan kantor pusat PT. PLN. Untuk itu PT. PLN (Persero) Area Situbondo berkomitmen menjadi pengelola distribusi tenaga listrik yang efisien, handal dan berkualitas dengan pelayanan prima (*Service Excelent*) guna memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan dalam menerapkan sistem manajemen mutu.

Selain itu PT.PLN (persero) area Situbondo membuat sebuah komitmen dimana komitmen tersebut berhubungan langsung dengan lingkungan kerja. Komitmen organisasi tersebut diberi nama 5R5S yang terdiri dari Ringkas/Seiri yaitu menyingkirkan atau membuang barang yang tidak digunakan, Rapi/Seiton yaitu menyusun dan menyimpan barang dengan rapi,mudah disimpan dan diambil serta rapi dalam penampilan , Resik/ Seiso yaitu membersihkan tempat kerja secara rutin agar kondisi tempat kerja bersih dan selalu menghindari hal-hal yang tidak baik, Rawat/Seiketsu yaitu memelihara fasilitas tempat kerja secara teratur serta menjaga kepercayaan yang diberikan perusahaan, Rajin/Shitsuke yaitu disiplin dan taat dengan peraturan yang sudah disepakati bersama. Dan 5S disini diambil dari Bahasa Jepang. Dengan adanya Komitmen 5R5S karyawan dituntut untuk dapat menjalankan komitmen yang sudah ada karena karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi akan menimbulkan suatu rasa ikut memiliki terhadap organisasi tempat ia bekerja (Rahadyan, 2008:80). Komitmen 5R5S juga berisi tentang bagaimana karyawan harus dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Karena Lingkungan kerja yang nyaman juga akan mendorong karyawan melakukan tugasnya dengan baik. Sehingga tujuan maupun misi perusahaan akan tercapai dan kebutuhan pelanggan akan terpenuhi. Akan tetapi masih ada beberapa dari pegawai dengan tingkat komitmen yang rendah. Dapat dikatakan rendah karena ada beberapa pegawai yang tidak memperdulikan atau menganggap sepele komitmen dari 5R5S tersebut dilihat dari keadaan ruang kerja dengan dokumen-dokumen yang tidak tertata rapi di rak yang telah disediakan, meletakkan barang yang bukan pada tempatnya. Oleh karena itu PT.PLN

(Persero) Area Situbondo melakukan sosialisasi maupun pertemuan rutin organisasi tentang 5R5S serta mengadakan jum'at bersih untuk menerapkan 5R5S tersebut.

PT. PLN (persero) Area Situbondo adalah Perusahaan Listrik Negara yang pengelolaannya di bidang kelistrikan dengan tujuan melayani masyarakat. Untuk menghadapi era globalisasi yang ketat akan persaingan, setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerja karyawan maupun *OCB* karyawan agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Kantor PT. PLN menetapkan visi perusahaan yaitu diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani. Dari penjabaran visi tersebut, dapat diartikan bahwa dalam perusahaan mengharuskan karyawannya memiliki potensi yang nantinya dapat memajukan perusahaan dalam mencapai *goal* serta menjadi unggul di bidang yang dikelola. Potensi-potensi tersebut dapat diukur dengan bagaimana karyawan dalam meningkatkan *OCB*.

Komitmen dan lingkungan kerja merupakan dua faktor yang dapat meningkatkan kepuasan dan *OCB*. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya (*OCB*). Dan kepuasan itu timbul dari lingkungan kerja perusahaan yang dapat dikatakan kondusif yang mendukung karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan penelitian ini diberi judul “Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Melalui Kepuasan Kerja Pada PT. PLN (Persero) Area Situbondo”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo ?
- b. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo ?
- c. Apakah Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo ?
- d. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo ?
- e. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo ?
- f. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui kepuasan kerja pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo ?
- g. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui kepuasan kerja pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo .
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo .
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo

- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo .
- f. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui kepuasan kerja pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo
- g. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui kepuasan kerja pada PT.PLN (Persero) Area Situbondo

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu sebagai berikut :

a) Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi tambahan yang dijadikan bahan pertimbangan bagi PT.PLN (Persero) Area Situbondo sebagai referensi di dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan komitmen organisasi dan lingkungan kerja melalui kepuasan kerja guna peningkatan *Organizational Citizenship Behaviour* karyawan.

b) Bagi Ilmu pengetahuan

Untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan serta sebagai acuan maupun referensi guna memberikan informasi bagi pihak yang berkepentingan terhadap penelitian dengan topik yang sama.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang nantinya dapat dijadikan perbandingan dalam mengadakan penelitian dimasa yang akan datang.