



**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* (POS),  
KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN AFEKTIF TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PEGAWAI PT  
PLN (PERSERO) AREA BEKASI**

**TESIS**

**ASEP TRI WAHYUDI**

**55113310003**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2015**



**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* (POS),  
KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN AFEKTIF TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PEGAWAI PT  
PLN (PERSERO) AREA BEKASI**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen**

**ASEP TRI WAHYUDI**

**55113310003**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2015**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS),  
Kepuasan Kerja dan Komitmen Afektif Terhadap  
*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai  
PT. PLN (Persero) Area Bekasi

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Asep Tri Wahyudi

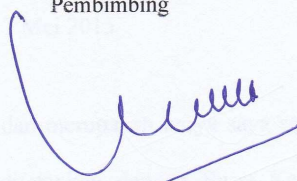
NIM : 55113310003

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 7 Mei 2015

Mengesahkan

Pembimbing



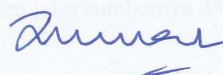
Dr. Tjiptogoro Dinarjo, MM

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME

## PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS),  
Kepuasan Kerja dan Komitmen Afektif Terhadap  
*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai  
PT. PLN (Persero) Area Bekasi

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Asep Tri Wahyudi

NIM : 55113310003

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 7 Mei 2015

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 7 Mei 2015



Asep Tri Wahyudi

## KATA PENGANTAR

Pujian dan sanjungan penulis panjatkan ke hadapannya, atas segala kenikmatan, kesempatan dan karuniaNya tesis dengan judul **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) Kepuasan Kerja dan Komitmen Afektif Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai PT PLN (Persero) Area Bekasi”** ini dapat diselesaikan. Tesis ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini bisa terselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulusnya penulis sampaikan kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana UMB Prof. Dr. Didik J. Rachbini.
2. Ketua Program Studi Magister Manajemen UMB Dr. Augustina Kurniasih, ME.
3. Dr. Tjiptogoro Dinarjo, MM selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan tulus sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
4. Segenap Dosen Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Rekan-rekan Kelas MM 23 yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
6. Manajer Area PT PLN (Persero) Area Bekasi yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di PLN (Persero) Area Bekasi.
7. Istri tercinta, Nur Anna Irvani, S.ST, M.Pd. yang telah bersedia berbagi waktu untuk suaminya dan atas pengertian, dukungan moral, serta doanya.

8. Bapak dan Ibu terkasih, A. Zaenul Hamdan dan Tien Sartini yang selalu memberikan dukungan lahir dan batin kepada anaknya dalam menuntut ilmu.

Besar harapan penulis agar hasil karya ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Jakarta, Mei 2015

Penulis

Asep Tri wahyudi

## DAFTAR ISI

|                                                                    |      |
|--------------------------------------------------------------------|------|
| ABSTRACT.....                                                      | iii  |
| ABSTRAK.....                                                       | iv   |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                                           | v    |
| PERNYATAAN .....                                                   | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                                               | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                                    | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                                                 | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                | xiii |
| <b>BAB I    PENDAHULUAN</b>                                        |      |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                                    | 1    |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                     | 9    |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                                          | 10   |
| 1.4 Maksud dan Tujuan Tesis.....                                   | 11   |
| 1.5 Manfaat dan Kegunaan Tesis .....                               | 12   |
| <b>BAB II    DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>                              |      |
| 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....                                | 14   |
| 2.2 Lingkup Bidang Usaha.....                                      | 16   |
| 2.3 Sumber Daya .....                                              | 17   |
| 2.4 Tantangan Bisnis di Perusahaan.....                            | 18   |
| 2.5 Proses Bisnis di Perusahaan .....                              | 22   |
| <b>BAB III   KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b> |      |
| 3.1 Kajian Teori.....                                              | 25   |
| 3.2 Penelitian Terdahulu.....                                      | 45   |
| 3.3 Kerangka Pemikiran .....                                       | 47   |
| 3.4 Hipotesis.....                                                 | 59   |

#### **BAB IV METODE PENELITIAN**

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 4.1 Desain Penelitian .....               | 61 |
| 4.2 Variabel dan Pengukuran Variabel..... | 62 |
| 4.3 Data dan Metode Pengumpulan Data..... | 73 |
| 4.4 Populasi dan Metode Sampling.....     | 75 |
| 4.5 Metode Analisis.....                  | 77 |

#### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 5.1 Hasil Penelitian..... | 89  |
| 5.2 Pembahasan .....      | 155 |

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 162 |
| 4.2 Pembahasan .....      | 163 |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>167</b> |
|-----------------------------|------------|

|                       |            |
|-----------------------|------------|
| <b>LAMPIRAN .....</b> | <b>171</b> |
|-----------------------|------------|

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b> | <b>315</b> |
|-----------------------------------|------------|

## DAFTAR TABEL

|            |                                                        |    |
|------------|--------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1  | Hasil Survei EES .....                                 | 4  |
| Tabel 1.2  | Indikator Disiplin.....                                | 7  |
| Tabel 2.1  | Data Pengusahaan .....                                 | 18 |
| Tabel 3.1  | Penelitian Terdahulu .....                             | 45 |
| Tabel 3.2  | Penelitian Terdahulu (Lanjutan 1) .....                | 46 |
| Tabel 3.3  | Penelitian Terdahulu (Lanjutan 2) .....                | 47 |
| Tabel 4.1  | Kisi-Kisi Instrumen OCB .....                          | 64 |
| Tabel 4.2  | Kisi-Kisi Instrumen OCB (Lanjutan) .....               | 65 |
| Tabel 4.3  | Kisi-Kisi Instrumen POS .....                          | 66 |
| Tabel 4.4  | Kisi-Kisi Instrumen POS (Lanjutan 1) .....             | 67 |
| Tabel 4.5  | Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Kerja.....                | 68 |
| Tabel 4.6  | Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Kerja (Lanjutan) .....    | 69 |
| Tabel 4.7  | Kisi-Kisi Instrumen Komitmen Afektif .....             | 71 |
| Tabel 4.8  | Kisi-Kisi Instrumen Komitmen Afektif (Lanjutan 1)..... | 72 |
| Tabel 4.9  | Bobot Penilaian Jawaban.....                           | 73 |
| Tabel 4.10 | Kriteria Penilaian Korelasi.....                       | 82 |
| Tabel 4.11 | Tabel Matrik Korelasi Antar Variabel .....             | 83 |
| Tabel 5.1  | Jenis Kelamin Responden .....                          | 89 |
| Tabel 5.2  | Usia Responden .....                                   | 90 |
| Tabel 5.3  | Status Perkawinan Responden .....                      | 90 |
| Tabel 5.4  | Tingkat Pendidikan Responden .....                     | 90 |
| Tabel 5.5  | Masa Kerja Responden .....                             | 91 |
| Tabel 5.6  | Rangkuman Deskripsi Statistik Data Penelitian .....    | 92 |
| Tabel 5.7  | Distribusi Frekuensi Skor Variabel $X_4$ .....         | 93 |

|            |                                                               |     |
|------------|---------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 5.8  | Distribusi Frekuensi Skor Variabel $X_1$ .....                | 94  |
| Tabel 5.9  | Distribusi Frekuensi Skor Variabel $X_2$ .....                | 95  |
| Tabel 5.10 | Distribusi Frekuensi Skor Variabel $X_3$ .....                | 97  |
| Tabel 5.11 | Kisi-Kisi Instrumen OCB .....                                 | 100 |
| Tabel 5.12 | Ringkasan Uji Validitas Instrumen Variabel OCB ( $X_4$ )..... | 100 |
| Tabel 5.13 | Ringkasan Uji Validitas Instrumen Variabel OCB (2) .....      | 101 |
| Tabel 5.14 | Kisi-Kisi Instrumen POS .....                                 | 102 |
| Tabel 5.15 | Ringkasan Uji Validitas Instrumen Variabel POS ( $X_1$ )..... | 103 |
| Tabel 5.16 | Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Kerja.....                       | 105 |
| Tabel 5.17 | Ringkasan Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....          | 105 |
| Tabel 5.18 | Ringkasan Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (2).....      | 106 |
| Tabel 5.19 | Kisi-Kisi Instrumen Komitmen Afektif.....                     | 107 |
| Tabel 5.20 | Ringkasan Uji Validitas Variabel Komitmen Afektif.....        | 108 |
| Tabel 5.21 | Ringkasan Uji Realibilitas Variabel .....                     | 109 |

## DAFTAR GAMBAR

|             |                                                                   |     |
|-------------|-------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 3.1  | Model Pengaruh Antara Variabel .....                              | 59  |
| Gambar 4.1  | Koefisien Jalur dan Koefisien Korelasi .....                      | 84  |
| Gambar 5.1  | Histogram Variabel $X_4$ .....                                    | 93  |
| Gambar 5.2  | Histogram Variabel $X_1$ .....                                    | 95  |
| Gambar 5.3  | Histogram Variabel $X_2$ .....                                    | 96  |
| Gambar 5.4  | Histogram Variabel $X_3$ .....                                    | 98  |
| Gambar 5.5  | Grafik Persamaan Regresi $X_4 = 69,737 + 0,355X_1$ .....          | 119 |
| Gambar 5.6  | Grafik Persamaan Regresi $X_4 = 54,189 + 0,490X_2$ .....          | 121 |
| Gambar 5.7  | Grafik Persamaan Regresi $X_4 = 64,564 + 0,345X_3$ .....          | 123 |
| Gambar 5.8  | Grafik Persamaan Regresi $X_3 = 57,874 + 0,517X_1$ .....          | 125 |
| Gambar 5.9  | Grafik Persamaan Regresi $X_3 = 57,874 + 0,517X_1$ .....          | 127 |
| Gambar 5.10 | Grafik Persamaan Regresi $X_2 = 55,380 + 0,443X_1$ .....          | 129 |
| Gambar 5.11 | Diagram Variabel Independen dan Variabel Dependen .....           | 137 |
| Gambar 5.12 | Sub Struktur 1 Koefisien Jalur $X_1$ terhadap $X_2$ .....         | 138 |
| Gambar 5.13 | Hasil Perhitungan Sub Struktur 1 .....                            | 140 |
| Gambar 5.14 | Sub Struktur 2 Koefisien Jalur $X_1, X_2$ terhadap $X_3$ .....    | 141 |
| Gambar 5.15 | Hasil Perhitungan Sub Struktur 2 .....                            | 142 |
| Gambar 5.16 | Sub Struktur 3 Koefisien Jalur $X_1, X_2, X_3$ dengan $X_4$ ..... | 143 |
| Gambar 5.17 | Hasil Perhitungan Sub Struktur 3 .....                            | 145 |
| Gambar 5.14 | Model Keseluruhan.....                                            | 146 |