



## Peran Mediasi Organizational Citizenship Behavior pada pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Ryani Dhyan Parashakti<sup>1</sup>, Santi Kurnia<sup>2</sup>, Monika Budiman<sup>3</sup>

Prodi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial, Universitas Dian Nusantara<sup>1</sup>

Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YAI<sup>2,3</sup>

Corresponding author :

Email : ryani.dyan.parashakti@undira.ac.id

### Abstrak

Kinerja karyawan akan meningkat apabila perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan kerja karyawannya. Karyawan menganggap kinerja yang dilakukan di perusahaan sesuai yang dia harapkan dan perusahaan tersebut mempunyai masa depan yang bagus, hal ini dapat menambah komitmen organisasi karyawan dalam perusahaan, sehingga tujuan perusahaan akan dapat tercapai. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan yang di mediasi oleh organisational citizenship behavior. Penelitian ini dilakukan dengan *simple random sampling* dan dilaksanakan pada karyawan PT. TPR, dengan jumlah responden sebanyak 83 orang. Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Model*. Penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB, OCB berpengaruh terhadap kinerja karyawan, komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang di mediasi OCB.

**Kata Kunci:** Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behavior, Kinerja Karyawan

### Abstract

*Employee performance will increase if the company can meet the needs and job satisfaction of its employees. Employees consider the performance carried out in the company as expected and the company has a good future, this can increase employee organizational commitment in the company, so that company goals will be achieved. The purpose of this study was to determine the effect of organizational commitment on employee performance mediated by organizational citizenship behavior. This research was conducted by simple random sampling and carried out on employees of PT. TPR, with a total of 83 respondents. This research uses the method of Structural Equation Model. This study shows that organizational commitment has no effect on employee performance, organizational commitment affects OCB, OCB affects employee performance, organizational commitment affects employee performance mediated by OCB.*

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

## Pendahuluan

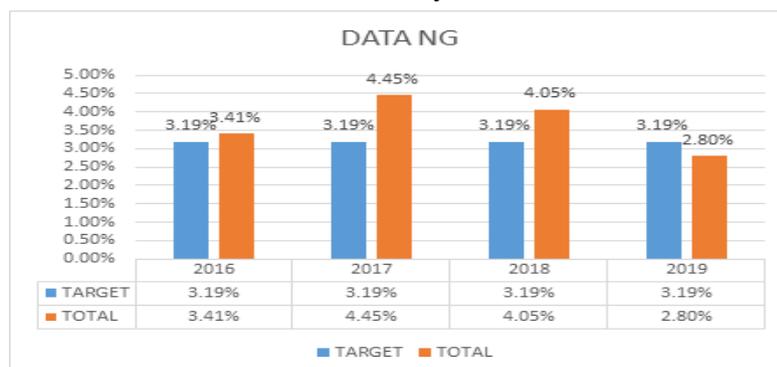
Era globalisasi telah melanda berbagai aspek kehidupan manusia dimana dunia semakin menyatu, tidak bisa lagi kejadian di suatu negara tertutup bagi dunia luar, teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya hubungan antar bangsa yang tidak bisa lagi dibatasi dengan tembok tanpa batas suatu negara. Globalisasi telah muncul sebagai fenomena baru yang lahir dari perkembangan zaman. Sektor perekonomian ini telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap industri-industri di Indonesia baik itu industri perdagangan, manufaktur, dan jasa. Globalisasi ekonomi menyebabkan persaingan usaha di berbagai industri berlangsung dinamis sejalan dengan perubahan lingkungan. Pengelolaan sumber daya merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang (Darmawati & Hayati, 2013).

Suatu organisasi mempunyai tujuan salah satunya adalah meningkatkan kinerja karyawan. Meningkatkan kinerja karyawan akan menunjukkan peningkatan kinerja dalam organisasi. Kinerja karyawan didefinisikan sebagai suatu konsep usaha yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan organisasi dengan menggunakan potensi atau pengetahuan, serta keterampilan dan kemampuan yang dimiliki. Dalam menilai suatu kualitas sumber daya manusia yang ada, dapat diukur dari kinerja suatu karyawan. Organisasi harus percaya bahwa untuk mencapai tingkat yang baik, organisasi perlu mengusahakan kinerja karyawan yang sebaik mungkin. Keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari pencapaian kinerja oleh karyawan. Fakta tersebut yang menuntut karyawan untuk selalu menampilkan output yang optimal, dimana baik buruknya kinerja karyawan akan mempengaruhi pendapatan karyawan secara menyeluruh (Robbins & Judge, 2009).

Kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi (Frianto, 2013).

Kinerja juga bisa dilihat dari pekerjaan yang terjadi di perusahaan saat ini, karyawan yang selalu dituntut untuk menghasilkan kualitas produksi yang cukup tinggi sedangkan karyawan hanya bekerja secara manual untuk proses inspeksi tidak menggunakan mesin, banyak kemungkinan untuk terjadinya produk NG. Berikut data kinerja karyawan PT. TPR. Berikut data NG karyawan PT. TPR :

Tabel 1 Data NG karyawan tahun 2016-2019



Sumber : Data perusahaan PT. TPR



Dari data tabel 1, dapat dilihat bahwa dari tahun 2016, 2017, 2018 terjadi peningkatan NG yang cukup tinggi dari target yang sudah ditetapkan, sedangkan pada tahun 2019 terjadi penurunan NG yang cukup baik dari tahun sebelumnya. Perilaku organisasi sebagai ilmu dasar aplikasi kebijakan manajemen sumber daya manusia telah memfasilitasi berbagai studi perilaku organisasi terhadap kinerja. Perilaku organisasi adalah produktivitas ketidakhadiran yang rendah dan kepuasan kerja. Dua konsep yang rendah diteliti sebagai prediktor kinerja pada penelitian ini, yaitu *organizational citizenship behavior (OCB)* dan komitmen organisasi. Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang melakukan lebih dari pekerjaan biasanya dan menghasilkan melebihi apa yang diharapkan. Definisi bahwa *organizational citizenship behavior (OCB)* adalah perilaku pilihan yang bukan merupakan bagian dari kewajiban formal seorang karyawan, tetapi mendukung berfungsinya organisasi secara efektif (Robbins, 2001).

Dalam dunia yang dinamis seperti sekarang ini, dimana tugas semakin banyak dilakukan dalam tim dan fleksibilitas sangat penting, organisasi membutuhkan karyawan yang akan menunjukkan perilaku sipil yang baik, seperti membantu individu lain dalam tim, menjadi sukarelawan untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati semangat dan isi aturan, dan dengan toleransi yang rendah hati terhadap gangguan terkait pekerjaan yang terkadang terjadi. Organisasi menginginkan dan membutuhkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. Fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan seperti itu memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan organisasi lain. Karyawan akan melaksanakan tugas lebih dari pada tugas biasanya, tidak hanya berasal dari dorongan dalam diri mereka sendiri tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal. Organisasi memiliki peranan dalam munculnya *organizational citizenship behavior (OCB)* pada anggota organisasi. Dalam konteks perilaku keorganisasian, perilaku ekstra role behavior atau perilaku baik warga organisasi yang dikenal dengan istilah organisasional kewarganegaraan sangat penting karena memberikan kontribusi positif terhadap kualitas kerja kinerja organisasi.

Komitmen merupakan salah satu variabel yang telah banyak diketahui memiliki keterkaitan yang erat dengan *organizational citizenship behavior (OCB)*. Komitmen terhadap organisasi merupakan subjek yang saat ini semakin mendapat perhatian dari peneliti perilaku organisasi. Berbagai penelitian tentang komitmen telah membuktikan bahwa komitmen kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dan perilaku kewarganegaraan organisasional (Cohen & Liu, 2011).

Karyawan yang mempunyai komitmen kerja terhadap organisasi dan produktif, berpihak pada tujuan dan nilai organisasi. Konsekuensinya, perilaku mereka akan menimbulkan masalah organisasi (*outcome*), seperti kinerja, jabatan, kehadiran, kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan dan pengorbanan pribadi atas nama organisasi John et al, (2017). Komitmen organisasional tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku warga organisasi (*OCB*) (Sambung, 2014).

Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. TPR, karena perusahaan di bidang elektronik ini menghasilkan produk yang hanya dipasarkan ke luar negeri, sedangkan di Indonesia sendiri tidak dipasarkan. Keistimewaan perusahaan ini adalah memiliki nilai kualitas produksi yang paling tinggi di bandingkan dengan negara lainnya. Kinerja karyawan yang sering berfluktuasi perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kualitas kerja yang lebih baik lagi. Pimpinan perusahaan atau perusahaan perlu bertanggung jawab untuk mengenali dan memahami pengaruh *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kinerja dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi, sehingga kepemimpinan perusahaan atau pihak yang bertanggung jawab dapat mengevaluasi sejauh mana *organizational citizenship behavior*

(OCB) dan komitmen organisasi dalam rangka meningkatkan kinerja untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat di era globalisasi.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada PT. TPR yang digunakan sebagai sumber data yang mewakili karakteristik tertentu dalam penelitian yang dilakukan sebanyak 105 karyawan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*. Sedangkan penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *simple random sampling*. Dimana teknik *simple random sampling* ini pengambilan sampel yang sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Adapun sample dalam penelitian ini berjumlah 83 yang di dapat dari rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket kuesioner yang berisi tentang pernyataan-pernyataan mengenai komitmen organisasi, OCB dan kinerja karyawan yang ditunjukkan kepada karyawan PT TPR dengan menggunakan skala penilaian responden 1-5, dimana skala 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skala 5 (sangat setuju). Pada penelitian ini menggunakan metode *Structure Equation Model* dengan bantuan program PLS.

## Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan program SmartPLS versi 3.0.

### Hasil Uji Outer Loading

Tabel 2. Hasil Outer Loading

No	Indikator	KK	KO	OCB	Keterangan
1	KK1	0,731			Valid
2	KK2	0,943			Valid
3	KK3	0,940			Valid
4	KO1		0,883		Valid
5	KO2		0,686		Valid
6	KO3		0,739		Valid
7	KO4		0,823		Valid
8	KO5		0,870		Valid
9				0,907	Valid
10				0,810	Valid
11				0,638	Valid
12				0,747	Valid
13				0,713	Valid

Sumber: Output SmartPLS 3.0, data diolah 2021

Berdasarkan tabel 2, dapat disimpulkan bahwa seluruh hasil uji outer loading dinyatakan valid.

**Uji Discriminant Validity**

Pengujian ini dilakukan untuk menilai *Discriminant Validity* yang dilakukan dengan membandingkan akar kuadrat dari *average variance extracted* (AVE) bagi setiap konstruk lainnya dalam suatu model. Pada hasil yang terdapat pada tabel dibawah ini, untuk masing-masing konstruk memiliki nilai diatas 0,50 adalah

**Tabel 3. Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)**

Variabel	Avarage Variance Extracted
Kinerja Karyawan	0,769
Komitmen Organisasi	0,646
OCB	0,591

Sumber: Output SmartPLS 3.0, data diolah 2021

Berdasarkan tabel 3, maka dapat disimpulkan bahwa nilai dari *average variance extracted* tersebut sudah memenuhi nilai diatas 0,05 dan sudah dapat dinyatakan valid dan bisa dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

**Uji Cronbach’s Alpha**

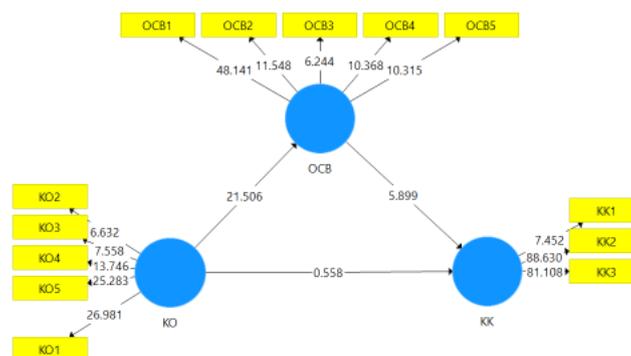
Uji reliabilitas dengan *composite reliability* diatas dapat diperkuat dengan menggunakan nilai *Cronbach’s Alpha*. Suatu variabel dapat dinyatakan reliable atau memenuhi *Cronbach’s alpha* apabila memiliki nilai *Cronbach’s alpha* >0,7 atau mendekati. Berikut ini adalah nilai *Cronbach’s alpha* dari masing-masing variabel:

**Tabel 4. Hasil Uji Cronbach’s Alpha**

Variabel	Cronbach’s Alpha
Kinerja Karyawan	0,844
Komitmen Organisasi	0,861
OCB	0,825

Sumber: Output SmartPLS 3.0, data diolah 2021

**Uji inner Model**



Gambar 2. Hasil Uji Iner Model

Sumber: Output SmartPLS 3.0, data diolah 2021

**Uji nilai R Square**

**Tabel 5. Hasil Uji R Square**

Variabel	R Square
Kinerja Karyawan	0,642
Komitmen Organisasi	0,621

Sumber: Output SmartPLS 3.0, data diolah 2021

Nilai R-Square pada variabel kinerja karyawan adalah 0,642 artinya 64,2 % kinerja karyawan mempengaruhi organizational citizenship behavior, sedangkan nilai R Square pada variabel komitmen organisasi adalah 0,621 artinya 62, 1%.

**Uji Patch Coefficient**

Nilai-nilai yang didestimasi untuk hubungan jalur di dalam model struktural harus dievaluasi dalam prespektrif kekuatan dan signifikansi hubungan. Signifikansi hubungan dapat diperoleh dengan cara melakukan uji *Bootstrapping*. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% dimana nilai t-statistic yang digunakan adalah 1,96 pada nilai alpha 5%, maka nilai estimasi jalur tersebut dapat dikatakan signifikan.

**Tabel 6. Hasil Uji Patch Coefficients**

Variabel	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
KO > KK	0,083	0,059	0,149	0,558	<b>0,577</b>
KO > OCB	0,788	0,798	0,037	21,506	<b>0,000</b>
OCB > KK	0,734	0,757	0,124	5,899	<b>0,000</b>

Sumber: Output SmartPLS 3.0, olah data 2021

**Uji Specific Indirect Effects**

**Tabel 7. Hasil Uji Specific Indirect Effects**

Variabel	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
KO > OCB > KK	0,579	0,605	0,108	5,366	<b>0,000</b>

Sumber: Output SmartPLS 3.0, olah data 2021

**Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian dan pengolahan data yang telah dilakukan maka dapat dilihat hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan SmartPLS V3.0 (software yang digunakan untuk melakukan analisis PLS). Berikut adalah kesimpulan akhir yang diperoleh setiap hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini:



Pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Komitmen Organisasi (Z) memiliki pengaruh yang positif dan akan tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Artinya peningkatan komitmen organisasi secara positif searah terhadap kinerja karyawan akan tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan salah satunya dikemukakan oleh Armstrong (2009) dan Al Zefeiti & Mohamad (2017).

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Komitmen Organisasi (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel OCB (Z). sehingga hal ini memiliki arti bahwa komitmen organisasi berpengaruh untuk meningkatkan OCB pada perusahaan. Penelitian ini sejalan dengan Linda Kartini (Ticoalu, 2013) yang mengatakan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel komitmen organisasi terhadap OCB

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel OCB memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). sehingga hal ini memiliki arti bahwa semakin tinggi variabel Organizational Citizenship Behavior di PT TPR maka akan berpengaruh pada Kinerja Karyawan. Penelitian ini sejalan dengan Titisari (Titisari, 2014) yang mengatakan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan. Organizational Citizenship Behavior sangat berguna sekali bagi perusahaan untuk memberikan pengaruh positif sikap saling membantu antar karyawan, sehingga bisa membantu meningkatkan kualitas produk pada perusahaan.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Komitmen Organisasi (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y) yang dimediasi Organizational Citizenship Behavior (Z). sehingga hal ini memiliki arti bahwa Organizational citizenship behavior memediasi hubungan antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan. Penelitian ini sejalan dengan Ticoalu (Ticoalu, 2013) yang mengatakan bahwa Organizational Citizenship Behavior memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi Komitmen Organisasi.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian, pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan mengenai komitmen organisasi terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi OCB. Pengujian hipotesis menggunakan program Smart PLS 3.0. Setelah dilakukan pengujian analisis maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komitmen Organisasi mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa peningkatan komitmen organisasi secara positif searah terhadap kinerja karyawan akan tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational citizenship behavior. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat komitmen organisasi maka akan berpengaruh pada Organizational citizenship behavior perusahaan. Organizational citizenship behavior mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi Organizational citizenship behavior pada perusahaan maka akan berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi Organizational citizenship behavior. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Organizational citizenship behavior memediasi antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi dapat berpengaruh langsung pada kinerja karyawan ataupun secara tidak langsung melalui mediasi Organizational citizenship behavior.



## Daftar Pustaka

- Al Zefeiti, S. M. B., & Mohamad, N. A. (2017). The Influence of organizational commitment on Omani public employees' work performance. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 151–160.
- Amstrong, M. (2009). *Amstrong's Handbook of Management and Leadership: A Guide to Managing for Result*. London: Kogan Page Limited.
- Bahri, M. S., & Ratnamiasih, I. (2017). *pengaruh motivasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja usaha (Studi Pada UMKM Salon Pria & Wanita di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung)*. Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung.
- Cohen, A., & Liu, Y. (2011). *T c e ' .* 46(4), 271–287. <https://doi.org/10.1080/00207594.2010.539613>
- Darmawati, A., & Hayati, L. N. (2013). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior. *Jurnal Economica*, 9(1), 10–17.
- Ekhsan, M., & Aziz, A. (2021, January). Servant Leadership and Employee Performance: Does Organizational Commitment Mediate in the Model?. In *Proceeding The First International Conference on Government Education Management and Tourism* (Vol. 1, No. 1, pp. 373-382).
- Frianto, A. (2013). *Sari Kusuma Dewi dan Agus Frianto; Pengaruh Lingkungan Kerja ... 1*.
- John, M., Birnbaum, D., Somersl, M. J., & Birnbaum, D. E. E. (2017). *That Counts Linked references are available on JSTOR for this article : Work-related commitment and job performance : it ' s also the nature of the performance that counts .* 19(6), 621–634.
- Lestari, I., Sutikno, B., & Akhmad, J. (2019). *faktor faktor yang mempengaruhi kinerja pada sub bagian risalah dan dokumen persidangan sekretariat dprd diy .* stie Widyia Wiwaha.
- Parashakti, R. D., Ekhsan, M., & Komariah, S. (2021). The Effect of Organizational Citizenship Behavior, Individual Competence and Individual Characteristics on Employee Performance. *Journal of Business, Management, & Accounting*, 3(2), 24-31.
- Pradhiptya, A. R. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) Dengan Mediasi Komitmen Organisasional. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 6(1), 50–58.
- Rivai, V., & Basri, A. F. M. (2005). *Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*. PT RajaGrafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2001). *Organisation der Unternehmung* (Vol. 9). Pearson Studium München.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Organizacijsko ponašanje*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi Edisi Keenam Belas*. *Diterjemahkan Oleh Ratna Saraswati Dan Febriella Sirait*. Jakarta: Salembah Empat.
- Sambung, R. (2014). *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Volume 3, Nomor 1, April 2014*. 3(April), 1–16.
- Sujarwo, A., & Wahjono, W. (2017). Pengaruh motivasi kerja dan perilaku inovatif terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi (studi kasus pada LKP Alfabank Semarang). *INFOKAM*, 13(1).
- Sutedjo, A. S., & Mangkunegara, A. P. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Inti Kebun Sejahtera. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 5(2), 120–129.
- Ticoalu, L. K. (2013). Organizational citizenship behavior (OCB) dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).



- Titisari, P. (2014). *Peranan organizational citizenship behavior (OCB) dalam meningkatkan kinerja karyawan*.
- Warongan, J. B., Sendow, G. M., & Ogi, I. W. (2014). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(4).