

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* (POS)  
TERHADAP KOMITMEN AFEKTIF PADA BPJS KESEHATAN  
KANTOR CABANG PADANG DENGAN *WORK FAMILY CONFLICT*  
SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**



**OLEH :**

**EDO ARDO  
NIM. 16059152**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

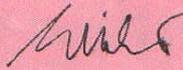
PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP KOMITMEN  
AFEKTIF PADA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG PADANG DENGAN  
*WORK FAMILY CONFLICT* SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI

Nama : EDO ARDO  
NIM/TM : 16059152/2016  
Jurusan : MANAJEMEN  
Keahlian : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Fakultas : EKONOMI

Padang, Agustus 2018

DISETUJUI OLEH:

Pembimbing I



Rini Sarianti SE, M.Si  
NIP. 19650306 199001 2 001

Pembimbing II



Yuki Fitria, SE, MM  
NIP. 19820722 201012 2 002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Rahmiati, SE, M.Sc  
NIP : 19740825 199802 2 001

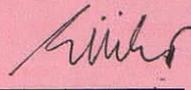
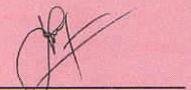
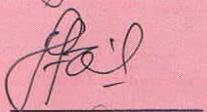
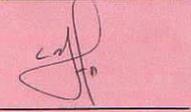
**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang**

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP  
KOMITMEN AFEKTIF PADA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG  
PADANG DENGAN *WORK FAMILY CONFLICT* SEBAGAI VARIABEL  
PEMEDIASI**

**Nama : Edo Ardo  
NIM/TM : 16059152/2016  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Fakultas : Ekonomi**

**Padang, Agustus 2018**

<b>Tim Penguji</b>			
<b>No</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Nama</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1	Ketua	Rini Sarianti, SE, M.Si	
2	Sekretaris	Yuki Fitria, SE, MM	
3	Anggota	Dr. Syahrizal, SE, M.Si	
4	Anggota	Chichi Andriani, SE, MM	

## SURAT PERNYATAAN

Nama : Edo Ardo  
TahunMasuk/NIM : 2016/16059152  
Tempat/Tgl. Lahir : Padang, 26 Januari 1994  
Program Studi : Manajemen  
Keahlian : SDM  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Komplek Mutiara Putih Blok W no 11, Padang  
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap  
Komitmen Afektif Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang  
Padang Dengan *Work Family Conflict* Sebagai Variabel  
Pemediasi  
No. Telp : 081266667421

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis (Skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Skripsi), baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani asli oleh Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Program Studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Agustus 2018  
Yang menyatakan,



Edo Ardo  
NIM.16059152

## ABSTRAK

**Edo Ardo: 16059152/2016** **Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Komitmen Afektif pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang dengan *Work Family Conflict* Sebagai Variabel Pemediasi**

**Pembimbing I: RiniSarianti SE. M.Si.**

**II: Yuki Fitria SE. MM**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen afektif pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang dengan *work family conflict* sebagai variabel pemediasi. Data yang digunakan adalah data primer dengan alat pengumpulan data yaitu kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di BPJS Kesehatan Kantor Padang yang berjumlah 56 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik total sampling, sehingga di peroleh sampel penelitian sebanyak 56 responden, teknik analisis data menggunakan teknik analisis kausal step. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap komitmen afektif pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang. 2) *perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap *work family conflict*. 3) *work family conflict* tidak berpengaruh terhadap komitmen afektif pada karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang. 4) *work family conflict* tidak dapat memediasi hubungan antara *perceived organizational support* terhadap komitmen afektif pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang.

**Kata Kunci: *Perceived organizational support*, komitmen afektif, dan *work family conflict*.**

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **”Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Komitmen Afektif Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Dengan *Work Family Conflict* Sebagai Variabel Pemediasi”** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan petunjuk-petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Rini Sarianti SE, M.Si selaku pembimbing I, dan Ibu Yuki Fitria, SE, M.M selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan, pengarahan, perhatian dan waktunya kepada penulis mulai dari awal hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Dr. Syahrizal, SE, M.Si selaku penguji I dan Ibu Chichi Andriani, SE, M.M selaku penguji II yang telah memberikan saran, masukan dan kritikan untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Gesit Thabrani, SE, M.T selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.

5. Bapak Firman, SE, M.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama duduk dibangku perkuliahan hingga penyelesaian studi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
7. Bapak Supan Weri Mandar, S.Pd selaku Staf Tata Usaha Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan administrasi dan membantu kemudahan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha, Pegawai Perpustakaan, dan Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan dan kemudahan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
9. Pimpinan serta seluruh karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang yang telah membantu penulis dalam penelitian dan pengambilan data.
10. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Sulaiman dan Ibu Mardiana, beserta keluarga besar penulis yang telah memberikan motivasi yang sangat besar baik berupa moril maupun materil kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Manajemen Transfer angkatan 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, terutama kepada semua rekan-rekan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak, yang telah membantu mulai dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan yang penulis miliki sangat terbatas, maka untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun demi sempurnanya penulisan skripsi ini sangat penulis harapkan. Harapan penulis semoga skripsi ini memberi arti dan manfaat bagi pembaca terutama bagi penulis sendiri. Semoga Allah SWT Yang Maha Pengasih

dan Maha Penyayang meridhoi dan mencatat usaha ini sebagai amal kebaikan kepada kita semua. Amin.

Padang, Agustus 2018

Edo Ardo

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Teori .....	10
1. Komitmen Afektif.....	10
a. Pengertian Komitmen Afektif .....	10
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Afektif.....	12
c. Indikator Komitmen Afektif.....	14
2. <i>Perceived Organizational Support</i> .....	15
a. Pengertian <i>Perceived Organizational Support</i> .....	15
b. Indikator <i>Perceived Organizational Support</i> .....	17
3. <i>Work Family Conflict</i> .....	19
a. Pengertian <i>Work Family Conflict</i> .....	19
b. Indikator <i>Work Family Conflict</i> .....	20
4. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support Terhadap             Work Family Conflict</i> .....	21

5. Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Komitmen Afektif .....	23
6. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap Komitmen Afektif .....	23
B. Penelitian Relevan .....	24
C. Kerangka Konseptual.....	27
D. Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Tempat Penelitian .....	29
C. Populasi dan Sampel.....	29
D. Jenis dan Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	31
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	32
G. Instrumen Penelitian .....	34
H. Teknik Pengolahan Data.....	35
1. Analisis Data Responden .....	35
2. Metode Analisis Data.....	36
a. Uji Validitas .....	37
b. Uji Reliabilitas .....	37
3. Teknik Analisis Data.....	39
1. Analisis Deskriptif.....	39
2. Uji Asumsi Klasik .....	41
3. Teknik Analisis .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
B. Hasil Penelitian.....	47
1. Deskripsi Responden .....	47
2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	50
3. Uji Asumsi Klasik.....	58
a. Uji Normalitas .....	59
b. Uji Multikolinieritas .....	60
c. Uji Heterokedastisitas .....	60

d. Uji Linieritas .....	61
4. Teknik Analisis Data.....	62
1) Pengaruh Perceived Organizational Support (X) terhadap Komitmen Afektif (Y) .....	62
2) Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> (X) terhadap <i>Work Family Conflict</i> (M) .....	63
3) Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Work Family Conflict</i> terhadap Komitmen Afektif.....	64
5. Pembahasan.....	65
a. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap Komitmen Afektif.....	66
b. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Work Family Conflict</i> .....	67
c. Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Komitmen Afektif pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang .....	68
d. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap Komitmen Afektif dengan <i>Work Family Conflict</i> sebagai Variabel Pemediasi .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. Tinjauan Penelitian Relevan .....	24
2. Tabel 2. Rekapitulasi Jumlah Karyawan Tetap BPJS Kesehatan kantor Cabang Padang .....	29
3. Tabel 3. Definisi Operasional .....	33
4. Tabel 4. Daftar Skor Jawaban Setiap Pertanyaan Berdasarkan Sifat.....	34
5. Tabel 5. Hasil Uji Coba Validitas Instrumen .....	36
6. Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	37
7. Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
8. Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	49
9. Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan .....	49
10. Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	50
11. Tabel 11. Tabel Distribusi Frekuensi Komitmen Afektif .....	52
12. Tabel 12. Tabel Distribusi Frekuensi <i>Perceived Organizational Support</i> ...	54
13. Tabel 13. Tabel Distribusi Frekuensi <i>Work Family Conflict</i> .....	57
14. Tabel 14. Hasil Uji Multikolinieritas .....	60
15. Tabel 15. Hasil Uji Normalitas .....	62
16. Tabel 16. Hasil Uji Linieritas.....	63
17. Tabel 17. Hasil Analisis Regresi Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap Komitmen Afektif .....	64
18. Tabel 18. Hasil Analisis Regresi Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Work Family Conflict</i> .....	65
19. Tabel 19. Hasil Analisis Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Work Family Conflict</i> Terhadap Komitmen Afektif .....	66

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1. Kerangka Konseptual ..... 27
2. Gambar 2. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang ... 47
3. Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas ..... 61

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Surat Observasi Penelitian.....	77
2. Lampiran 2. Surat Uji Coba Penelitian .....	78
3. Lampiran 3. Kuesioner Uji Coba Penelitian .....	79
4. Lampiran 4. Tabel Tabulasi Data Uji Coba Penelitian .....	85
5. Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	88
6. Lampiran 6. Surat Penelitian.....	96
7. Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....	97
8. Lampiran 8. Tabel Tabulasi Data Penelitian.....	103
9. Lampiran 9. Tabel Distribusi Frekuensi Penelitian .....	106
10. Lampiran 10. Hasil Uji Normalitas.....	109
11. Lampiran 11. Hasil Uji Multikolinieritas.....	111
12. Lampiran 12. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	113
13. Lampiran 13. Hasil Uji Linieritas .....	115
14. Lampiran 14. Hasil Uji Hipotesis .....	117

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini dalam era globalisasi setiap organisasi *non-profit* maupun *profit oriented* dituntut untuk menjadi lebih unggul. Setiap organisasi berpacu saling bersaing menghasilkan produk-produk unggulan, baik itu berupa barang maupun jasa. Setiap organisasi saat ini sudah sangat teliti dalam memproses produk unggulan, banyak faktor dalam proses yang akan mempengaruhi kinerja organisasi dalam menghasilkan produk, salah satunya adalah sumber daya manusia yang handal, unggul, dan terpercaya.

Sumber daya manusia sebagai salah satu motor penggerak organisasi, yang diharapkan mampu membuat organisasi menjadi lebih baik, agar dapat menghadapi kompetisi global yang semakin ketat. Sumber daya manusia disini mencakup keseluruhan manusia yang ada dalam organisasi, mulai dari level yang paling bawah sampai level yang paling atas (*top management*). Meskipun berbeda jabatan atau level, setiap elemen sumber daya manusia memiliki peran yang sama dalam tercapainya tujuannya organisasi, pengabaian terhadap salah satu bagian, berakibat terhambatnya pencapaian tujuan organisasi. Setiap organisasi pasti memiliki tujuan yang telah ditetapkan dan pihak manajemen harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penunjang tercapainya tujuan organisasi. Salah satu faktor utamanya adalah sumber daya manusia yaitu karyawan yang berkualitas dan komit terhadap organisasinya.

Komitmen organisasional dapat juga dikatakan sebagai loyalitas karyawan, yang merupakan sebuah derajat yang mana seorang karyawan

mengidentifikasi diri terhadap organisasi dan ingin untuk melanjutkan berpartisipasi secara aktif dalam organisasi tersebut. Hal ini juga dapat mengukur keinginan karyawan untuk tetap bertahan di masa yang akan datang, dan kecenderungan positif yang muncul dari karyawan adalah catatan kehadiran, yang baik dan ketaatan pada kebijakan organisasi.

Salah satu perspektif pendekatan pada komitmen organisasional adalah berdasarkan pada ikatan afektif karyawan terhadap organisasinya yang mana sudut pandang komitmen organisasional ini terkarakteristikan pada sebuah kepercayaan yang kuat, dan penerimaan atas tujuan dan nilai yang dimiliki organisasi oleh karyawan, keinginan untuk menggunakan usaha yang lebih dengan mengatasnamakan organisasi, dan keinginan yang kuat untuk menjaga keanggotaan dalam organisasi (Steers, 1997). Karyawan yang terikat secara emosional memberikan dampak yang begitu besar pada organisasi, karyawan berkerja sangat totalitas bahkan diluar jam kerja normal, ikatan emosional ini merupakan bentuk komitmen afektif dari karyawan.

Komitmen afektif merupakan salah satu kategori komitmen menurut Meyer, Allen dan Smith (1993), yang mana komitmen ini merupakan ikatan secara emosional yang melekat pada seorang karyawan untuk mengidentifikasi dan melibatkan dirinya sebagai penentu yang penting atas dedikasi dan loyalitas seorang karyawan. Kecenderungan seorang karyawan yang memiliki komitmen afektif yang tinggi, dapat menunjukkan rasa memiliki atas perusahaan, meningkatnya keterlibatan dalam aktivitas organisasi, keinginan untuk mencapai tujuan organisasi, dan keinginan untuk dapat tetap bertahan dalam organisasi (Rhoades, Eisenberger, & Armeli, 2001).

Komitmen karyawan pada organisasi tidak begitu saja tercipta, tetapi melalui proses yang sangat panjang dan secara bertahap, komitmen karyawan pada organisasi juga dipengaruhi oleh beberapa faktor. Teori dukungan organisasi yang dipaparkan oleh Eisenberger *et al* (1986) dan Shore & Tetrick (1991) dapat menjelaskan adanya komitmen secara emosional dari karyawan kepada organisasinya, yang mana pendekatan ini mengasumsikan bahwa untuk memenuhi kebutuhan emosi sosial dan untuk menilai kesiapan organisasi untuk memberi penghargaan terhadap peningkatan usaha, karyawan akan membentuk sebuah kepercayaan dasar mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan, definisi inilah yang membentuk persepsi dukungan organisasi atau *Perceived Organizational Support* (POS) (Rhoades, Eisenberger, & Armeli, 2001).

*Perceived Organizational Support* (POS) merupakan persepsi karyawan terhadap perusahaan mengenai sejauh mana perusahaan memberikan dukungan terhadap karyawan atas kontribusi dan peduli dengan kesejahteraan karyawan (Rhoades & Eisenberger, 2002). *Perceived Organizational Support* (POS) akan meningkatkan komitmen afektif karyawan dengan menciptakan sebuah kewajiban untuk peduli terhadap kesejahteraan organisasi, dan berdasarkan norma timbal balik organisasi juga wajib untuk memperhatikan kesejahteraan karyawannya.

Apabila seorang karyawan dalam organisasi, dapat merasakan adanya dukungan dari organisasi yang sesuai dengan norma, keinginan, harapan yang dimiliki karyawan, maka dengan sendirinya akan terbentuk sebuah komitmen dari karyawan untuk memenuhi kewajibannya kepada organisasi, dan tidak akan

pernah meninggalkan organisasi, karena karyawan telah memiliki ikatan emosional yang kuat terhadap organisasinya (Kartika, 2011).

*Work family conflict* adalah salah satu dari bentuk *interrole conflict* tekanan atau ketidakseimbangan peran antara peran di pekerjaan dengan peran didalam keluarga (Greenhaus & Beutell, 1985). *Work family conflict* dapat didefinisikan sebagai bentuk konflik peran dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Hal ini biasanya terjadi pada saat seseorang berusaha memenuhi tuntutan perannya dalam pekerjaan dan usaha tersebut dipengaruhi oleh kemampuan orang yang bersangkutan untuk memenuhi tuntutan keluarganya atau sebaliknya, dimana pemenuhan tuntutan peran dalam keluarga dipengaruhi oleh kemampuan orang tersebut dalam memenuhi tuntutan pekerjaannya (Frone, 2000).

Beberapa penelitian (Allen & Meyer dalam Balmforth & Gardner, 2006; Kossek & Ozeki dalam Balmforth & Gardner, 2006; Netemeyer *et al.* dalam Balmforth & Gardner, 2006) menunjukkan bahwa *work-family conflict* memiliki hubungan negatif dengan komitmen organisasional. Hubungan negatif antara *work-family conflict* dan komitmen organisasional nampak pada individual yang mengalami kesulitan dalam menyelaraskan peranannya di keluarga maupun di pekerjaan akan merasa kurang berkomitmen kepada organisasinya. Hal senada juga diungkapkan oleh Perrewe *et al.* dalam Namasivayam dan Zhao (2006) bahwa individual yang mengalami konflik antara pekerjaannya dan keluarganya akan mengalami “kekaburan” dan menyebabkan terjadinya penurunan komitmen organisasional pada individual tersebut.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh penduduk Indonesia dengan produk Kartu Indonesia Sehat (KIS). Dengan tujuan yang sangat besar BPJS kesehatan memerlukan karyawan yang berkualitas dan memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi.

Berdasarkan observasi dan wawancara tidak terstruktur yang penulis lakukan, penulis mengidentifikasi fenomena, dimana ada beberapa karyawan yang demotivasi bahkan memiliki rasa ingin keluar dari organisasi, hal ini disebabkan oleh wilayah penempatan tugas yang jauh dari keluarga, serta apabila ada antar sesama karyawan yang menikah, maka salah satunya diwajibkan untuk mengundurkan diri dari organisasi, hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian komitmen karyawan pada BPJS Kesehatan, yang pada dasarnya setiap karyawan harus siap untuk ditempatkan diseluruh kantor operasional di Indonesia. Hal ini secara tidak langsung berdampak pada menurunnya komitmen karyawan terhadap organisasi, sehingga bisa menyebabkan kinerja organisasi menurun, jika kinerja organisasi menurun maka organisasi akan terganggu dalam mencapai tujuannya dan hal ini jelas sangat merugikan organisasi.

Hasil observasi lapangan dan wawancara yang penulis lakukan kepada karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang, diketahui bahwa komitmen afektif pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang masih rendah, hal ini dapat di buktikan dengan adanya beberapa karyawan yang tidak siap terhadap lokasi penempatan kerja dan lingkungan tempat tinggal. Sedangkan bagi yang sudah memiliki keluarga, akan dihadapkan dengan situasi dimana perannya sebagai

kepala keluarga atau istri, yang secara bersamaan memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai Duta BPJS Kesehatan yang harus siap mengabdikan diseluruh pelosok negeri, hal ini sedikit banyaknya berdampak pada semangat pegawai dalam berkerja.

BPJS Kesehatan juga melakukan tugasnya dengan memberikan dukungan tambahan berupa penambahan pendapatan, yang diperuntukan kepada karyawan yang dimutasi keluar daerah dalam bentuk biaya sewa rumah tinggal sementara selama masa kerja karyawan disana. Walaupun mendapatkan fasilitas tambahan, tidak serta merta menyelesaikan persoalan pada karyawan yang dimutasi, hal ini diperlihatkan dari keluhan karyawan akan lokasi penempatan yang sangat jauh dari keluarga. Komitmen sebagai karyawan BPJS Kesehatan menjadi terlihat menurun ketika karyawan BPJS Kesehatan dihadapkan dengan *work family conflict* ditengah upaya BPJS Kesehatan dalam meningkatkan komitmen karyawan melalui bentuk-bentuk dukungan organisasi dari BPJS Kesehatan.

Adapun penelitian terdahulu dari Sia (2012) yang berjudul Komitmen afektif dalam Organisasi yang dipengaruhi *Perceived Organizational Support* dan Kepuasan Kerja, dapat dilihat bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen afektif. Sedangkan penelitian yang menguatkan dari Rhoades, Armeli dan Eisenberger (2001) yang berjudul *Affective Commitment To The Organization: The Contribution Of Perceived Organizational Support* dengan hasil memberikan bukti konvergen yang dirasakan dukungan organisasi memainkan peran penting dalam proses komitmen, membantu untuk menjelaskan bagaimana dasar pengalaman kerja mempengaruhi komitmen afektif.

Dari fenomena dan penelitian terdahulu diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “**Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Komitmen Afektif Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Dengan *Work Family Conflict* Sebagai Variabel Pemediasi**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Banyak faktor yang mempengaruhi Komitmen Afektif diantaranya adalah karakteristik pribadi, karakteristik pekerjaan, pengalaman kerja, karakteristik struktural. Selain itu, *work family conflict* juga memperlihatkan perannya dalam mempengaruhi komitmen karyawan. Adapun masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Masih rendahnya komitmen afektif pada karyawan BPJS Kesehatan kantor cabang Padang.
2. Belum optimalnya *perceived organizational support* BPJS Kesehatan kantor cabang Padang.
3. Masih tingginya *work family conflict* pada karyawan BPJS Kesehatan kantor cabang Padang.

## **C. Batasan Masalah**

Banyak hal yang dapat mempengaruhi Komitmen Afektif pada suatu organisasi atau perusahaan. Namun, demikian penulis akan memfokuskan pembahasan pada pengaruh *perceived organizational support* melalui *work family conflict* terhadap komitmen afektif Pada BPJS Kesehatan kantor cabang padang.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap komitmen afektif pada BPJS Kesehatan kantor cabang padang?
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *work family conflict* pada BPJS Kesehatan kantor cabang padang?
3. Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap komitmen afektif pada BPJS Kesehatan kantor cabang padang?
4. Apakah *work family conflict* menjadi variabel pemediasi pada hubungan *perceived organizational support* terhadap komitmen afektif pada BPJS Kesehatan kantor cabang padang.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen afektif pada BPJS Kesehatan kantor cabang padang.
2. Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work family conflict* pada BPJS Kesehatan kantor cabang padang.
3. Pengaruh *work family conflict* terhadap komitmen afektif pada BPJS Kesehatan kantor cabang padang.
4. *Work family conflict* sebagai pemediasi antara pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen afektif pada BPJS Kesehatan kantor cabang padang.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

2. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, sebagai sumbangan ilmiah dalam dunia pendidikan khususnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Dalam kajian mengenai *perceived organizational support*, *work family conflict* dan diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam menjelaskan alasan-alasan praktis yang dianggap mempengaruhi komitmen afektif.
3. Bagi perusahaan atau instansi, sebagai bahan pertimbangan dan masukan yang nantinya dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan komitmen afektif perusahaan atau instansi.

## BAB II

### KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

#### A. Kajian Teori

Kajian teori dalam penelitian ini akan membahas tiga variabel, yaitu Komitmen Afektif sebagai variabel Y, *Perceived Organizational Support* sebagai variabel X, dan *Work Family Conflict* sebagai variabel Z.

##### 1. Komitmen Afektif

###### a. Pengertian Komitmen Afektif

Komitmen Organisasional menjadi sangat penting khususnya bagi organisasi yang ada saat ini, hal di karenakan melihat sejauh mana keberpihakan seorang karyawan terhadap organisasi, dan sejauh mana karyawan tersebut berkeinginan dalam memelihara keanggotaannya terhadap organisasi maka dapat diukur pula sebaik apa komitmen seorang karyawan terhadap organisasinya.

Meyer dan Allen (1991) merumuskan definisi mengenai komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Menurut Gibson (2009) komitmen organisasional mencerminkan suatu bentuk identifikasi, loyalitas, dan keterlibatan yang diekspresikan oleh karyawan terhadap organisasi.

Salah satu pendekatan pada komitmen organisasional adalah berdasarkan pada ikatan afektif karyawan terhadap organisasinya yang mana sudut pandang komitmen organisasional ini terkarakteristikan pada sebuah

kepercayaan yang kuat dan penerimaan atas tujuan dan nilai yang dimiliki organisasi oleh karyawan; keinginan untuk menggunakan usaha yang lebih dengan mengatasnamakan organisasi; dan keinginan yang kuat untuk menjaga keanggotaan dalam organisasi (Steers, 1997). Allen dan Meyer (1990) mendefinisikan komitmen afektif sebagai sampai derajat manakah seorang individu terikat secara psikologis pada organisasi yang mempekerjakannya melalui perasaan seperti loyalitas, *affection*, karena sepakat terhadap tujuan organisasi. Meyer dan Allen (1997) juga mendefinisikan komitmen afektif merupakan keterikatan emosional karyawan kepada organisasi, identifikasi karyawan dengan organisasi, dan keterlibatan karyawan dalam suatu organisasi tertentu, dimana karyawan menetap dalam organisasi karena karyawan menginginkannya. Komitmen afektif sebagai hubungan antara karyawan dan organisasinya yang membuat karyawan tersebut tidak meninggalkan organisasi karena didasarkan pada ikatan emosional terhadap organisasi.

Meyer dan Allen (1991) membedakan komitmen organisasional menjadi tiga bentuk, yaitu: afektif, normatif, dan berkelanjutan. Komitmen afektif mencerminkan perasaan emosional, identifikasi, dan terlibat di dalam organisasi. Sedangkan komitmen normatif dialami sebagai kewajiban untuk tetap tinggal dalam organisasi, dan komitmen berkelanjutan mencerminkan biaya yang harus ditanggung bila meninggalkan organisasi.

Menurut Greenberg dan Baron (2003) dalam Hasmarini dan Yuniawan (2008) komitmen afektif adalah kekuatan dari hasrat orang untuk tetap bekerja pada suatu organisasi karena mereka sepaham dengan nilai dan tujuan

pokok organisasi. Seseorang merasa tingkat komitmen afektifnya tinggi untuk tetap berada dalam organisasi karena ia mempunyai keinginan untuk membantu misi organisasi tersebut. Definisi komitmen afektif menurut Lease (1998) dalam Ramamoorthy dan Flood (2004) yaitu kondisi dimana seorang karyawan mengidentifikasi diri dengan organisasi dan tujuan dari organisasi dan berharap untuk tetap menjadi anggota organisasi tersebut.

Dari pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan komitmen afektif adalah sampai derajat manakah seorang individu terikat secara psikologis pada organisasi yang mempekerjakannya melalui perasaan, seperti loyalitas, afeksi, karena sepakat terhadap tujuan organisasi.

#### **b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Afektif**

Secara konseptual masing-masing dari tiga komponen komitmen organisasional memiliki anteseden yang berbeda. Mowday dkk (dalam Allen dan Meyer, 1990) mengemukakan bahwa anteseden komitmen afektif individu terhadap organisasi dipengaruhi oleh empat kategori, yaitu:

##### 1) Karakteristik pribadi

Gender, usia, masa jabatan dalam organisasi, status pernikahan, tingkat pendidikan, kebutuhan untuk berprestasi, etos kerja, dan persepsi individu mengenai kompetensinya.

##### 2) Karakteristik pekerjaan

##### 3) Pengalaman kerja

Meyer dan Allen (1990) telah menunjukkan bahwa penyebab terkuat dalam komitmen afektif adalah pengalaman kerja, terutama pengalaman-pengalaman yang dapat memenuhi kebutuhan psikologis karyawan untuk

merasa nyaman dalam organisasi serta kompeten dalam melakukan pekerjaan sesuai peranannya.

#### 4) Karakteristik struktural

Meliputi besarnya organisasi, kehadiran serikat kerja, luasnya control, dan sentralisasi otoritas.

Dari keempat kategori diatas, Meyer dan Allen (1990) menunjukkan bukti terkuat terletak pada faktor pengalaman kerja, terutama pengalaman atas kebutuhan psikologis untuk membuat individu nyaman dalam organisasi dan kompeten dalam peran kerjanya.

Menurut Rhoades, Eisenberger, & Armeli, (2001) *Perceived Organizational Support* (POS) akan meningkatkan Komitmen Afektif karyawan dengan menciptakan sebuah kewajiban untuk peduli terhadap kesejahteraan organisasi, dan berdasarkan norma timbal balik organisasi juga wajib untuk memperhatikan kesejahteraan karyawannya. Pengalaman yang muncul dari karyawan sebagai hasil dari proses timbal balik yang berkelanjutan dengan organisasi, akan mengarahkan kepada kepuasan karyawan atas kesejahteraan organisasi. Dengan perasaan karyawan itu sendiri dan secara emosional akan muncul keterikatan dengan organisasi. Rhoades dkk (2001) mengungkapkan bahwa ada beberapa faktor munculnya komitmen afektif individu dalam organisasi yang diperkuat oleh persepsi dukungan organisasi, antara lain penghargaan yang diberikan oleh organisasi (*reward*), keadilan prosedural, dan dukungan penyelia.

### c. Indikator Komitmen Afektif

Beberapa ahli memiliki penjelasan dan konsep tersendiri mengenai komitmen afektif. Allen dan Meyer (1990) menjelaskan ada tiga indikator yang menggambarkan adanya komitmen afektif terhadap organisasi, yaitu:

#### 1. Karakteristik emosional

Merupakan perasaan kuat individu terhadap organisasi sehingga akan mudah melekat secara emosional terhadap organisasi. Individu akan merasa bahwa ia adalah bagian dari keluarga organisasi tersebut yang ditunjukkan dengan afeksi positif dan rasa memiliki (*sense of belonging*) yang tinggi terhadap organisasi.

#### 2. Identifikasi

Merupakan keyakinan dan penerimaan individu terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi. Adanya keyakinan dan penerimaan terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi merupakan salah satu kunci terbentuknya rangkaian aspek komitmen organisasional lainnya. Aspek tersebut dapat dilihat dari beberapa sikap, yaitu: adanya kesamaan tujuan dan nilai yang dimiliki individu dengan organisasi, adanya perasaan individu bahwa organisasi memberikan kebijakan untuk mendukung kinerjanya, dan adanya kebanggaan telah menjadi bagian dari organisasi.

#### 3. Partisipasi

Merupakan keinginan individu untuk terlihat secara sungguh-sungguh dalam kepentingan organisasi, adanya keinginan untuk

sungguh-sungguh terlibat dalam setiap aktivitas atau kegiatan organisasi tercermin dalam penerimaan individu dalam menerima dan melaksanakan berbagai macam tugas dan kewajiban yang dibebankan.

## **2. *Perceived Organizational Support***

### **a. *Pengertian Perceived Organizational Support***

Karyawan dalam suatu perusahaan tentu membutuhkan dukungan dari perusahaan diluar dari timbal balik yang wajib diberikan kepada perusahaan. Dukungan dari perusahaan akan mempengaruhi psikologis karyawan dalam bekerja. Dengan kondisi psikologi yang positif maka karyawan akan dapat memberikan kemampuan terbaik yang bisa mereka berikan kepada perusahaan.

*Perceived organizational support* didefinisikan sebagai kepercayaan karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi dan kesejahteraan mereka. Teori dukungan organisasi beranggapan bahwa untuk menentukan kesiapan organisasi memberikan *rewards* atas peningkatan kinerja dan memenuhi kebutuhan sosioemosional, karyawan mengembangkan kepercayaan bahwa organisasi menghargai kontribusi dan memperhatikan kesejahteraan mereka. *Perceived organizational support* (POS) dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi member dukungan kepada karyawan dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan saat dibutuhkan.

Menurut Eisenberger dan Rhoades (dalam Wu Wann Yih dan Sein Htaik, 2011) bahwa *perceived organizational support* mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi

mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. *Perceived organizational support* juga dianggap sebagai sebuah keyakinan global yang dibentuk oleh tiap karyawan mengenai penilaian mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi yang dibentuk berdasarkan pada pengalaman mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi, penerimaan sumber daya, interaksi dengan agen organisasinya (misalnya supervisor) dan persepsi mereka mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka.

Berdasarkan penelitian Eisenberger (2002) menyatakan bahwa karyawan menganggap pekerjaan mereka sebagai hubungan timbal balik yang mencerminkan ketergantungan relatif yang melebihi kontrak formal dengan organisasinya yang berarti bahwa karyawan dan organisasi terlibat dalam hubungan timbal balik. Karyawan melihat sejauh mana organisasi akan mengakui dan menghargai usaha mereka, mendukung kebutuhan sosio emosional mereka dan sebagai karyawan mereka akan memperlakukan organisasinya dengan baik.

Sedangkan Menurut Robbins (2008) dukungan organisasional yang dirasakan adalah tingkat sampai dimana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka, kecuali jika manajemen tidak mendukung bagi karyawan, karyawan dapat melihat tugas-tugas tersebut sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan dan memperlihatkan hasil kerja yang tidak efektif untuk organisasi.

Dari beberapa pengertian menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa POS adalah penilaian karyawan terhadap dukungan organisasi yang dirasakan karyawan atas kontribusi mereka terhadap

organisasi dan kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan yang akan mempengaruhi dukungan karyawan terhadap organisasinya.

**b. Indikator *Perceived Organizational Support***

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) mengindikasikan bahwa 3 kategori utama dari perlakuan yang dipersepsikan oleh karyawan memiliki hubungan dengan *perceived organizational support*. Ketiga kategori utama ini adalah sebagai berikut:

1. Keadilan (*fairness*)

Keadilan prosedural menyangkut cara yang digunakan untuk menentukan bagaimana mendistribusikan sumber daya di antara karyawan. Greenberg, dalam Rhoades & Eisenberger (2002). Shore dan Shore dalam Rhoades & Eisenberger, (2002) menyatakan bahwa banyaknya kasus yang berhubungan dengan keadilan dalam distribusi sumber daya memiliki efek kumulatif yang kuat pada *perceived organizational support* dimana hal ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan. Cropanzo dan Greenberg (dalam Rhoades & Eisenberger, 2002) membagi keadilan prosedural menjadi aspek keadilan struktural dan aspek sosial. Aspek struktural mencakup peraturan formal dan keputusan mengenai karyawan. Sedangkan aspek sosial seringkali disebut dengan keadilan interaksional yang meliputi bagaimana memperlakukan karyawan dengan penghargaan terhadap martabat dan penghormatan mereka.

2. Dukungan supervisor (*Supervisor Support*)

Karyawan mengembangkan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Kottke & Sharafinski, dalam Rhoades & Eisenberger, 2002). Karena atasan bertindak sebagai agen dari organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan, karyawan pun melihat orientasi atasan mereka sebagai indikasi adanya dukungan organisasi (Levinson dkk. Dalam Rhoades & Eisenberger, 2002:700).

### 3. Penghargaan Organisasi dan Kondisi Pekerjaan (*Organizational rewards and job conditions*)

Shore dan Shore (dalam Rhoades dan Eisenberger, 2002) berpendapat bahwa praktek sumber daya manusia (SDM) yang memberikan penghargaan pada pegawai yang memiliki kontribusi terhadap perusahaan berhubungan positif dengan POS.

### **3. *Work Family Conflict***

#### a. Pengertian *Work Family Conflict*

*Work family conflict* merupakan masalah yang tumbuh dari pekerjaan yang diganggu dan dicampuri oleh keluarga (*work interfering with the family*). Salah satu contoh kasus *Work family conflict* orang tua mungkin merasa pekerjaan menghalangi mereka untuk menghabiskan waktu penting dengan anak anaknya yang masih kecil dirumah dan karyawan yang baru menikah harus menjalani *Long Distance Relationship* (LDR) dengan pasangannya karena penempatan tugas yang jauh.

Menurut Istijanto (2010) *Work family conflict* adalah sebuah pertentangan yang terjadi atau muncul karena adanya dua kepentingan yang harus dilakukan secara bersamaan. Konflik muncul karena salah satu kepentingan harus dikorbankan. Permasalahan yang sering muncul adalah tuntutan pekerjaan yang berbarengan dengan jam dan hari untuk keluarga. Bentuk konflik keluarga yang muncul akibat pekerjaan adalah retak hubungan suami istri akibat adanya kesibukan yang melebihi batas jam kerja. Dalam hal ini perempuan harus dapat memilih dan memutuskan pekerjaan dan kewajiban yang harus di korbankan.

b. Indikator *Work Family Conflict*

Greenhaus dan Beutell dan Gutek *et al.* (dalam Schabracq, Winnubst, & Cooper, 2003) dalam Wibowo (2010) mengungkapkan terdapat tiga indikator utama yaitu:.

1. *Time-Based Conflict*

Konflik yang terjadi karena waktu yang digunakan untuk memenuhi satu peran tidak dapat digunakan untuk memenuhi peran lainnya, meliputi pembagian waktu, energi dan kesempatan antara peran pekerjaan dan rumah tangga. Dalam hal ini, menyusun jadwal merupakan hal yang sulit dan waktu terbatas saat tuntutan dan perilaku yang dibutuhkan untuk memerankan keduanya tidak sesuai.

2. *Strain Based Conflict*

Mengacu kepada munculnya ketegangan atau keadaan emosional yang dihasilkan oleh salah satu peran membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan perannya yang lain. Sebagai contoh, seorang ibu yang seharian bekerja, ia akan merasa lelah, dan hal itu membuatnya sulit untuk duduk

dengan nyaman menemani anak menyelesaikan pekerjaan rumahnya. Ketegangan peran ini bisa termasuk stress, tekanan darah meningkat, kecemasan, keadaan emosional, dan sakit kepala.

### 3. *Behavior Based Conflict*

Konflik yang muncul ketika pengharapan dari suatu perilaku yang berbeda dengan pengharapan dari perilaku peran lainnya. Ketidaksiesuaian perilaku individu ketika bekerja dan ketika di rumah, yang disebabkan perbedaan aturan perilaku seorang wanita karir biasanya sulit menukar antara peran yang dia jalani satu dengan yang lain. Selain itu menurut Donofrio (2001) *work family conflict* dapat diukur dengan menggunakan dua dimensi yaitu konflik pekerjaan akibat keluarga dan konflik di rumah tangga akibat pekerjaan.

Konflik yang muncul dalam bekerja akibat keluarga menunjukkan adanya masalah yang terjadi dalam lingkungan keluarga sehingga memicu terjadinya sejumlah permasalahan didalam bekerja. Selain itu *work family conflict* juga dapat terjadi akibat adanya konflik di lingkungan keluarga yang muncul akibat adanya masalah di lingkungan pekerjaan, seperti jam kerja yang terlalu panjang, beban kerja yang terlalu berat, hingga banyaknya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan.

### 4. **Pengaruh *Perceived Organizational Support Terhadap Work Family Conflict.***

*Perceived Supervisor Support* merupakan dukungan yang diterima karyawan dari atasan langsung mereka. *Supervisor* sering dianggap sebagai agen perusahaan karena apa yang mereka lakukan dianggap sebagai keinginan

perusahaan. Aspek *perceived organizational support* salah satunya adalah perhatian atau peduli terhadap kehidupan karyawan. Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) aspek perhatian atau peduli terhadap kehidupan karyawan berupa perhatian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan, mendengarkan pendapat atau keluhan karyawan dan memperhatikan pekerjaan karyawan. Pada penelitian ini terlihat subjek memunculkan beberapa indikator perilaku bagaimana perusahaan memberikan dukungan pada karyawan dalam mengatasi masalah pekerjaan, memberikan respon positif terhadap pendapat dan keluhan karyawan dan kepedulian perusahaan pada kesejahteraan karyawan.

*Work-family conflict* juga dapat dihubungkan dengan ketidakpuasan kerja, kelelahan kerja dan *turnover* (Boles, Howard & Donofrio, 2004). Pada beberapa penelitian *work family conflict* memiliki hubungan dengan hasil kerja negatif, seperti stres kerja, apabila terjadi dalam tingkat yang tinggi dapat diasosiasikan dengan depresi (Vinokur, Pierce & Buck, 1999). Apabila karyawan merasa nyaman dengan perusahaan tempatnya bekerja maka akan membangun pandangan positif terhadap organisasinya.

Rhoades dan Eisenberger (2006) menyatakan atasan atau *supervisor* merupakan agen dari organisasi, memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahannya. Baik atau buruknya perlakuan *supervisor* terhadap karyawan merupakan indikasi dukungan organisasi. Hal inilah yang dapat mengurangi kemungkinan terjadinya *work family conflict*.

Bentuk penerapan dari *family friendly workplace policy* seperti; waktu kerja yang lebih fleksible, jadwal kerja alternatif, tempat penitipan anak dan taman kanak-kanak, ruangan menyusui, *telecommuting*, pimpinan yang

mendukung dan kebijakan ijin keluarga. Penelitian telah membuktikan bahwa waktu kerja yang fleksible dan pimpinan yang mendukung merupakan cara yang sangat efektif yang dapat mengurangi *work-family conflict* pada karyawan (Schultz, 2006). Eisenberger (dalam Rhoades & Eisenberger, 2002) mengungkapkan bahwa perilaku tersebut berkembang sejalan dengan seberapa besar perhatian organisasi pada tingkat kesejahteraan karyawan dan penghargaan organisasi terhadap kontribusi mereka.

#### **5. Pengaruh *Work Family Conflict* Terhadap Komitmen Afektif**

Beberapa penelitian (Allen & Meyer dalam Balmforth & Gardner, 2006; Kossek & Ozeki dalam Balmforth & Gardner, 2006; Netemeyer *et al.* dalam Balmforth & Gardner, 2006) menunjukkan bahwa *work-family conflict* memiliki hubungan negatif dengan komitmen organisasional. Hubungan negatif antara *work-family conflict* dan komitmen organisasional nampak pada individual yang mengalami kesulitan dalam menyelaraskan peranannya di keluarga maupun di pekerjaan akan merasa kurang berkomitmen kepada organisasinya. Hal senada juga diungkapkan oleh Perrewé *et al.* dalam Namasivayam dan Zhao (2006) bahwa individual yang mengalami konflik antara pekerjaannya dan keluarganya akan mengalami “kekaburan” dan menyebabkan terjadinya penurunan komitmen organisasional pada individual tersebut untuk keluarga yang rendah.

#### **6. Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Komitmen Afektif**

Menurut Rhoades, Eisenberger, & Armeli, (2001) *Perceived Organizational Support* (POS) akan meningkatkan Komitmen Afektif karyawan dengan menciptakan sebuah kewajiban untuk peduli terhadap kesejahteraan organisasi, dan berdasarkan norma timbal balik organisasi juga

wajib untuk memperhatikan kesejahteraan karyawannya. Pengalaman yang muncul dari karyawan sebagai hasil dari proses timbal balik yang berkelanjutan dengan organisasi, akan mengarahkan kepada kepuasan karyawan atas kesejahteraan organisasi. Dengan perasaan karyawan itu sendiri dan secara emosional akan muncul keterikatan dengan organisasi

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk melihat pengaruh POS terhadap Komitmen Afektif. Penelitian yang dilakukan oleh Meyer *et al.* 2002 (dalam Sia, 2012) yang menyatakan bahwa POS memiliki korelasi paling kuat terhadap komitmen afektif, penemuan ini juga konsisten dengan hasil yang dikemukakan oleh Eisenberger *et al.* 1986 (dalam Sia, 2012) yang menyatakan apabila sebuah organisasi ingin memiliki karyawan dengan komitmen afektif yang tinggi maka organisasi harus menunjukkan komitmen terlebih dahulu dengan menyediakan lingkungan kerja yang kondusif. Selain itu, Shore dan Tetrick, 1991 (dalam Rhoades 2002) mengemukakan bahwa POS mungkin mengurangi perasaan jebakan (Yaitu, komitmen kontinyu) yang terjadi ketika karyawan dipaksa untuk tinggal dengan organisasi karena biaya tinggi dari meninggalkan organisasi.

## **B. Penelitian Relevan**

Untuk mendukung penelitian yang penulis lakukan, maka diperlukan penelitian yang serupa yang telah dilakukan sebelumnya, agar dilihat dan diketahui penelitian ini berpengaruh dan mendukung atau tidaknya dengan penelitian sebelumnya.

Terdapat beberapa hasil penelitian yang mendukung penelitian ini. Hasil yang diperoleh yaitu penelitian yang dilakukan peneliti terbukti secara signifikan.

**Tabel 1. Tinjauan penelitian relevan**

No	Nama penulis	Judul	Hasil
1	Anindita dan Kartika (2014)	Hubungan antara <i>perceived organizational support</i> dengan <i>work-family conflict</i> pada karyawati PT.PLN (persero) distribusi jawa tengah dan DIY	Terdapat hubungan negatif antara <i>perceived organizational support</i> dengan <i>workfamily conflict</i> pada karyawan PT. PLN Distribusi Jawa Tengah & DIY. <i>Perceived organizational support</i> memberikan sumbangan efektif sebesar 8,7% terhadap <i>work-family conflict</i> pada karyawati PT. PLN Distribusi Jawa Tengah & DIY.
2	Giovanny dan Meily(2013)	Pengaruh <i>work-family conflict</i> terhadap komitmen organisasi: kepuasan kerja sebagai variabel mediasi	1.Terdapat pengaruh antara <i>work-family conflict</i> terhadap komitmen organisasi. 2.Tidak terdapat pengaruh antara <i>family-work conflict</i> terhadap komitmen Organisasi. 3.Tidak terdapat pengaruh antara <i>work-family conflict</i> terhadap kepuasan kerja. 4.Tidak terdapat pengaruh antara <i>family-work conflict</i> terhadap kepuasan kerja. 5.Terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi.
3	Rhoades (2002)	<i>Perceived Organizational Support: A Review Of The Literature</i>	Pada penelitian ini dapat dilihat bahwa POS terkait dengan hasil-hasil yang menguntungkan kepada karyawan (misalnya, kepuasan kerja, <i>mood</i> positif) dan organisasi (misalnya, komitmen afektif, kinerja, dan penarikan berkurang perilaku)
4	Rhoades (2001)	<i>Affective Commitment to The Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support</i>	Studi ini memberikan bukti konvergen yang dirasakan dukungan organisasi memainkan peran penting dalam proses komitmen. Membantu untuk menjelaskan bagaimana dasar pengalaman kerja mempengaruhi komitmen afektif.
5	Meyer And allen	<i>Model of organizational</i>	Ini menggabungkan solusi yang sesuai dan mengusulkan model yang disempurnakan untuk

	(2007)	<i>commitment: measurements</i>	pengukuran komitmen organisasi.
6	Sri (2007)	Peran perceived organizational support terhadap komitmen afektif	Pada penelitian ini membuktikan bahwa variabel <i>organizational reward</i> , <i>prosedural justice</i> , dan <i>supervisor support</i> secara bersama-sama bisa mempengaruhi variabel <i>perceived organizational support (POS)</i> . Variabel POS bisa menjadi perantara terbentuknya <i>commitment affective organizational commitment</i> .
7	Sia (2012)	Komitmen Afektif dalam Organisasi yang dipengaruhi <i>Perceived Organizational Support</i> dan Kepuasan Kerja	Pada penelitian ini dapat dilihat bahwa <i>Perceived Organizational Support (POS)</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Afektif
8	Lia (2018)	Pengaruh Work-Family Conflict Dan Perceived Organizational Support Terhadap Komitmen Organisasi Pt Mirae Asia Pasifik	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel Work-Family Conflict dan Perceived Organizational Support terhadap Komitmen Organisasi Pegawai PT Asia Mirae Pasifik di Jakarta.
9	Tjahyono dan Cindy (2017)	Analisa Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap Komitmen Afektif, Komitmen Normatif, dan Komitmen Berkelanjutan pada Karyawan Di Hotel X	Dari penelitian ini peneliti menemukan bahwa <i>Perceived Organizational Support</i> yang diberikan oleh Hotel "X" sudah baik. Dukungan ini dapat dikatakan sudah baik karena komitmen yang dimiliki karyawan Hotel "X" bukanlah komitmen semu atau sementara saja. Hal ini dapat dilihat dalam hasil penelitian yang menunjukkan tingginya rasa ikatan emosional dan rasa kewajiban dalam diri karyawan terhadap Hotel "X", serta adanya hubungan yang tidak berpengaruh antara <i>Perceived Organizational Support</i> dan komitmen berkelanjutan
10	Yulianti dan Early (2016)	Peran Mediasi <i>Affective Commitment</i> pada Hubungan <i>Procedural Justice</i> , <i>Perceived Organizational Support</i> Dengan <i>Employee Engagement</i>	1. <i>Procedural Justice</i> terbukti berpengaruh signifikan terhadap <i>employee engagement</i> pada karyawan bagian produksi PT Petrokimia Gresik. 2. <i>Perceived organizational support</i> terbukti berpengaruh signifikan terhadap <i>employee</i>

---

*engagement* pada karyawan bagian produksi PT Petrokimia Gresik.

3. *Affective Commitment* terbukti memediasi secara partial hubungan antara *procedural justice* dan *employee engagement* pada karyawan bagian produksi PT Petrokimia Gresik.

4. *Affective Commitment* terbukti memediasi secara partial hubungan antara *perceived organizational support* dan *employee engagement* pada karyawan bagian produksi PT Petrokimia Gresik

---

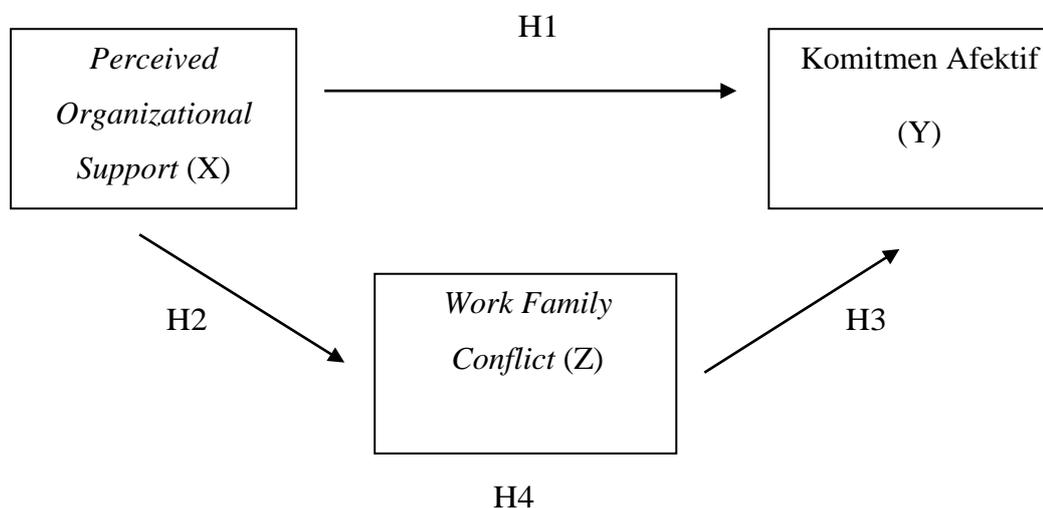
### C. Kerangka Konseptual

Tercapainya tujuan organisasi tidak lepas dari sumber daya manusia yang ada didalamnya. Sumber daya manusia adalah kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Setiap organisasi menginginkan karyawannya untuk mengeluarkan kemampuan terbaik yang dimiliki agar tujuan organisasi terealisasi demi kesejahteraan bersama

Dukungan organisasi yang cukup atau bahkan melebihi perkiraan karyawan akan berdampak positif terhadap komitmen afektif karyawan tersebut, seperti adanya tunjangan daerah, insentif tambahan bagi pegawai yang memiliki Kinerja Sangat Baik (KSB) dan adanya reward bagi karyawan teladan. Dukungan organisasi juga akan menimbulkan pengaruh pada *work family conflict*, seperti organisasi memberikan izin tidak masuk kerja ketika anak dari pegawai sakit, memberikan cuti tahunan, cuti melahirkan dan jaminan kesehatan bagi keluarga dari pegawai.

Dukungan organisasi akan berdampak pada terhadap komitmen afektif melalui *work family conflict* dimana organisasi telah menunaikan kewajibannya dalam memberi dukungan terhadap karyawan dengan baik. Hal ini dilakukan dalam rangka menciptakan komitmen afektif karyawan yang tinggi terhadap organisasi walaupun *work family conflict* menjadi hal yang tak kalah penting yang dapat mempengaruhi komitmen karyawan secara signifikan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disusun kerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka konseptual

#### D. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah, kajian teoritis, dan perumusan masalah yang diungkapkan serta kerangka konseptual, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: *Perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap komitmen afektif pada BPJS Kesehatan Cabang Padang.

H2: *Perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *work family conflict* pada BPJS Kesehatan Cabang Padang.

H3: *Work family conflict* berpengaruh terhadap komitmen afektif pada BPJS Kesehatan Cabang Padang.

H4: *Work family conflict* menjadi variabel pemediasi pada pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen afektif pada BPJS Kesehatan Cabang Padang.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pendahuluan, kajian teori, dan pengolahan data serta pembahasan terkait hasil pengolahan data yang telah dikaji pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa *perceived organizational support* (POS) berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen afektif pada pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang, artinya adalah dukungan organisasi yang telah diterapkan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang terbukti memberi pengaruh terhadap komitmen afektif pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa *perceived organizational support* berpengaruh negatif signifikan terhadap *work family conflict* artinya dukungan organisasi yang telah diterapkan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang seperti memberikan dukungan pada karyawan dalam mengatasi masalah pekerjaan, memberikan respon positif terhadap pendapat dan keluhan karyawan, serta kepedulian perusahaan pada kesejahteraan karyawan, sehingga permasalahan yang dihadapi karyawan bisa terselesaikan dengan baik. Dan dapat diketahui bahwa *work family conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen afektif, artinya permasalahan yang dihadapi karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang tidak terbukti mempengaruhi komitmen afektif karyawan itu sendiri. Serta *work family conflict* tidak dapat memediasi pengaruh antara *perceived*

*organizational support* terhadap komitmen afektif pada pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran kepada pimpinan dan para karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang agar dapat mencapai tujuan perusahaan, serta bagi peneliti yang akan datang. Adapun sarannya adalah sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil penelitian ditemukan fakta bahwa terdapat pernyataan paling rendah mengenai komitmen afektif, yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner adalah mengenai kepedulian terhadap nasib organisasi. Disarankan agar organisasi melakukan peningkatan perhatian, kepedulian, dan dukungan dari organisasi terhadap permasalahan yang dihadapi karyawan serta membangun lingkungan kerja yang nyaman, salah satunya dalam bentuk *employe gathering* dan *family gathering* serta adanya tambahan pendapatan bagi karyawan, sehingga nantinya akan menimbulkan rasa memiliki yang kuat terhadap organisasi, sebagai bentuk respon dari tindakan organisasi terhadap karyawan.
- 2) Berdasarkan hasil penelitian ditemukan fakta bahwa terdapat pernyataan paling rendah mengenai *perceived organizational support*, yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner adalah usaha organisasi dalam membuat pekerjaan menjadi semenarik mungkin. Disarankan agar organisasi melakukan peningkatan variasi bentuk kerja berupa rotasi pekerjaan sehingga tidak menimbulkan kejenuhan. Adanya

*reward* terhadap karyawan yang berprestasi dalam mencapai target serta *punishment* bagi karyawan yang tidak mencapai target akan membuat pekerjaan semakin menarik.

- 3) Berdasarkan hasil penelitian ditemukan fakta bahwa terdapat pernyataan paling rendah mengenai *work family conflict*, yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner adalah tanggung jawab terhadap keluarga membuat karyawan tidak dapat bekerja secara optimal. Hal ini apabila dibiarkan akan berdampak pada menurunnya kinerja pegawai, salah satu penyebabnya adalah mutasi karyawan keluar daerah sehingga membuatnya jauh dari keluarga, terutama dari pegawai wanita. Untuk mengatasi hal ini sebaiknya organisasi mengambil sikap bijaksana ketika akan memutasi karyawan, dengan juga memasukan pertimbangan keutuhan rumah tangga karyawan.
- 4) Bagi peneliti yang akan datang  
Kepada peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan sampel yang lebih luas lagi, serta peneliti yang akan datang dapat menambah faktor lain yang mempengaruhi komitmen afektif.