

PERAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DENGAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* PADA KARYAWAN CV. X SURABAYA

The Role of Perceived Organizational Support and Organizational Commitment in CV. X Surabaya

Honey Wahyuni Sugiharto Elgeka¹⁾, Maria Yolanda²⁾, V. Heru Hariyanto³⁾

^{1,2,3)} Fakultas Psikologi, Universitas Surabaya

Diterima 01 Desember 2021 / Disetujui 15 Maret 2022

ABSTRACT

Amidst developing and expanding new organizations, associations are confronted with numerous contenders who urge them to attempt to find, and hold workers who are able and focused on the organization. Employee commitment is vital for the company, where employees can support and help shape the organization's progress. The company's concern for meeting employees' needs is a benchmark for the formation of employee commitment. So the organization tries to provide training and development to employees in order to develop their competencies for the progress of the company. This is also done so that resources can get learning and growth not only for themselves but also for the organization, so that there is a commitment to be able to contribute more to the organization. This study aims to examine the relationship between perceived organizational support and organizational commitment. The subjects in this study were employees of CV. X Surabaya, 110 people obtained using accidental sampling. The data analysis technique used a product-moment correlation. The test results found that there was a positive relationship between perceived organizational support and organizational commitment ($r=0.38$, $sig<0.05$) with the small percentage of employees wanting to leave their jobs. Employee commitment can arise because of the belief that the company appreciates their contribution, and the company pays attention to the welfare of its employees. Therefore CV. X Surabaya is expected to continue to maintain its support and concern for employees.

Keywords: *perceived organizational support, organizational commitment*

ABSTRAK

Di tengah semakin berkembang dan bertambahnya perusahaan baru, organisasi diperhadapkan pada banyak pesaing yang mendorong mereka berusaha untuk menemukan, dan mempertahankan karyawan yang berkompeten dan berkomitmen pada organisasi. Komitmen karyawan menjadi hal yang penting bagi perusahaan, dimana karyawan dapat menunjang dan membantu terbentuknya kemajuan organisasi. Kepedulian perusahaan terhadap pemenuhan kebutuhan karyawan menjadi tolak ukur terbentuknya komitmen karyawan. Maka organisasi berusaha memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan guna mengembangkan kompetensi yang dimiliki untuk kemajuan perusahaan. Hal ini juga dilakukan agar sumber daya mendapatkan pembelajaran dan pertumbuhan bukan hanya bagi diri sendiri namun juga dapat digunakan bagi organisasi, sehingga muncul komitmen untuk dapat berkontribusi lebih banyak kepada organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara *perceived organizational support* dengan *organizational commitment*. Subjek pada penelitian ini adalah karyawan CV. X Surabaya sejumlah 110 orang yang didapatkan dengan menggunakan *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan korelasi *product moment*. Hasil pengujian menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara *perceived organizational support* dengan *organizational commitment* ($r=0.38$, $sig<0.05$) dengan terlihat kecilnya presentase keinginan karyawan keluar dari pekerjaannya. Komitmen karyawan dapat muncul karena adanya keyakinan bahwa perusahaan menghargai kontribusi mereka dan perusahaan memperhatikan kesejahteraan para karyawannya. Oleh karena itu CV. X Surabaya diharapkan dapat terus mempertahankan dukungan dan kepeduliannya terhadap para karyawan.

Kata Kunci: *perceived organizational support, organizational commitment*

PENDAHULUAN

Susiawan & Muhid (2015) menyatakan bahwa berkembangnya organisasi di masa kini hingga masa depan akan sangat dipengaruhi oleh adanya sumber daya manusia, yaitu karyawan. Karyawan yang kompeten dan terlatih merupakan kekuatan utama dalam sebuah perusahaan. Tidak hanya itu, perusahaan mengharapkan selain berkompeten, karyawan juga harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam bekerja (Fitria et al., 2015). Di tengah semakin berkembang dan bertambahnya perusahaan baru, organisasi diperhadapkan pada banyak pesaing yang mendorong mereka berusaha untuk menemukan, merekrut, dan mempertahankan karyawan yang berkomitmen pada organisasi. CV. X Surabaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kecantikan dan kesehatan dengan menyediakan produk *import*. CV. X Surabaya saat ini mengalami kekhawatiran bahwa ada karyawan yang memiliki potensi dan berkomitmen pada organisasi memiliki kecenderungan untuk *resign*. Berbagai upaya sudah dilakukan oleh organisasi seperti memberikan pelatihan (sebagai bentuk apresiasi dan pengembangan diri) bagi para karyawannya. Selain itu, CV. X Surabaya juga telah mengeluarkan banyak waktu, usaha, dan biaya dalam proses rekrutmen untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Dursun (2015) mengatakan bahwa karyawan merupakan aspek terpenting bagi perusahaan, dengan adanya karyawan maka tujuan organisasi atau perusahaan dapat tercapai serta eksistensi perusahaan dapat dipertahankan. Hal inilah yang menjadi dasar perusahaan tidak rela melepas atau kehilangan para karyawan yang potensial, sehingga komitmen yang kuat terhadap organisasi menjadi target utama organisasi (Celep & Yilmazturk, 2012). Dursun (2015) mendefinisikan *organizational commitment* sebagai sikap keterikatan karyawan pada organisasi. *Organizational commitment* memiliki 3 (tiga) aspek, yaitu *affective*

commitment, *continuance commitment*, dan *normative commitment*. *Affective commitment* dijelaskan sebagai sikap dimana individu mulai memikirkan hubungannya dengan organisasi, dimana terdapat ikatan emosional dan kemampuan pada karyawan dalam mengidentifikasi keterlibatan diri terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen afektif tinggi adalah karyawan yang ingin terus bekerja di perusahaan (Baştug et al., 2016). *Continuance commitment* memiliki definisi sebagai persepsi karyawan mengenai dampak kerugian yang akan didapatkan bila meninggalkan pekerjaan di perusahaannya. *Continuance commitment* pada karyawan akan muncul disaat individu memiliki pemikiran bahwa karyawan perlu bertahan di perusahaan hingga ditemukan perusahaan lain yang lebih baik atau lebih cocok. *Normative commitment* didefinisikan sebagai karyawan memiliki kewajiban untuk melakukan upaya bagi perusahaan.

Dursun (2015) pada penelitiannya menjelaskan bahwa *perceived organizational support* memiliki hubungan dengan *organizational commitment*. Secara khusus, *perceived organizational support* memiliki hubungan positif dengan *affective commitment* dan *normative commitment*. Pada beberapa penelitian juga menyatakan bahwa *perceived organizational support* memiliki hubungan dengan *organizational commitment* (Aubé et al., 2007; Panaccio & Vandenberghe, 2009; Rahman & Karan, 2012). Namun pada penelitian Nayir (2012) ditemukan perbedaan hasil bahwa *perceived organizational support* memiliki hubungan negative dengan *organizational commitment*. Sun (2019) menjelaskan definisi dari *perceived organizational support* sebagai kepedulian organisasi pada kontribusi karyawan dan kesejahteraannya, serta adanya kesadaran organisasi akan aturan dan kebijakan yang dapat memengaruhi karyawan. *Perceived organizational support* diyakini oleh para karyawan sebagai bentuk penghargaan dan kepedulian organisasi terhadap hasil kerja mereka, sehingga komitmen karyawan terhadap organisasi dapat terbentuk. Tidak hanya itu, karyawan yang merasakan adanya dukungan dari organisasi terhadap segala kegiatan yang

*Korespondensi Penulis:

E-mail : honeywahyuni@staff.ubaya.ac.id

dilakukan akan membuat karyawan mau bekerja lebih baik lagi untuk memenuhi tujuan organisasi (Yahya et al., 2012).

Putra & Puspitadewi (2018) menyatakan bahwa *affective commitment* digambarkan sebagai bentuk ikatan secara emosional antara karyawan terhadap organisasi. Di saat organisasi dapat menunjukkan pemenuhan akan kebutuhan untuk penghargaan dan afiliasi (seperti promosi, kenaikan gaji, pelatihan, dan jatah cuti), maka membuat karyawan memiliki rasa bangga dan ingin terlibat dalam pengembangan organisasi (Aubé et al., 2007). Karyawan yang memiliki *affective commitment* yang tinggi akan menunjukkan sikap untuk terus bekerja bagi organisasi karena karyawan menginginkannya.

Karyawan memiliki *continuance commitment* disebabkan oleh adanya perasaan di saat karyawan keluar dari organisasi mereka akan kehilangan fasilitas dan kesejahteraan yang diberikan oleh organisasi. Hal ini seringkali membuat karyawan dengan *continuance commitment* yang tinggi akan tetap berada di organisasi karena membutuhkan organisasi tersebut dan merasa tidak memiliki pilihan untuk bekerja diluar organisasi yang sekarang (Claudia, 2018; Pradita & Izzati, 2019). *Perceived organizational support* akan membantu karyawan memahami keseimbangan antara manfaat yang diberikan oleh organisasi dan kontribusi individu (Aubé et al., 2007).

Yang terakhir *normative commitment* yang diartikan sebagai karyawan ikut terlibat melakukan kontribusi lebih bagi perusahaan. Hubungan antara *perceived organizational support* dan *normative commitment* dipandang memiliki hubungan timbal balik (Aubé et al., 2007). Di saat organisasi menunjukkan kepeduliannya pada karyawan, maka karyawan akan membalasnya dengan memberikan kontribusi yang lebih bagi perusahaan. *Normative commitment* digambarkan sebagai kewajiban moral para karyawan untuk terus bekerja pada organisasi karena karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap organisasi (Mujiasih, 2015). Hipotesis pada penelitian ini adalah ada hubungan antara *perceived organizational support* dengan *organizational commitment* di CV. X Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *survey* kuantitatif korelasional. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 5 - 6 November 2020 pada seluruh karyawan CV. X Surabaya di divisi kecantikan (department pemasaran), kesehatan (department pemasaran dan produksi), logistik, dan HR. Teknik pengambilan *sampling* dilakukan dengan menggunakan *accidental sampling* dan terkumpul sebanyak 110 responden (73 orang perempuan dan 37 orang laki-laki) dengan rentang usia 25 - 49 tahun (Mean = 32,05; SD = 5,49).

Penelitian ini menggunakan alat ukur *Organizational Commitment Questionnaire* yang dikembangkan oleh Allen & Meyer (1990) digunakan untuk mengukur *organizational commitment* karyawan. Alat ukur ini terdiri dari 3 dimensi dengan 24 aitem serta menggunakan 7 skala Likert (1 = sangat tidak setuju hingga 7 = sangat setuju). Alat ukur ini memiliki nilai $\alpha = 0.79$. Alat ukur ini tetap digunakan karena setiap dimensi pada *Organizational Commitment Questionnaire* dapat mewakili faktor sikap yang mencerminkan komitmen karyawan pada perusahaan dan masih relevan digunakan hingga saat ini.

Pada *perceived organizational support* menggunakan alat ukur bernama *Survey of Perceived Organizational Support* yang dikembangkan oleh Eisenberger et al. (1986). Alat ukur ini terdiri dari 36 aitem dengan menggunakan 7 skala Likert (1 = sangat tidak setuju hingga 7 = sangat setuju). Nilai reliabilitas pada alat ukur ini adalah 0.86. Alat ukur ini dapat tetap digunakan karena setiap aitemnya dapat menggali *perceived organizational support* pada karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa rata-rata karyawan yang bekerja di CV. X Surabaya adalah selama kurang dari 5 tahun (42 orang) dan 5-10 tahun (46 orang). Saat ini mayoritas karyawan tidak memiliki keinginan untuk *resign* (87.3%), namun masih ditemukan sebanyak 12.7% berniat

untuk keluar dari organisasi. 97% karyawan merasa puas dengan gaji yang diperoleh dan 43 karyawan pernah mendapatkan kenaikan gaji sebanyak 3x.

Tabel 1. Data demografis

| Variabel | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------------------------------|-----------|----------------|
| Lama bekerja | | |
| Dibawah 5 tahun | 42 | 38.2 |
| 5 - 10 tahun | 46 | 41.8 |
| 11 - 15 tahun | 15 | 13.6 |
| Diatas 15 tahun | 7 | 6.4 |
| Keinginan untuk keluar | | |
| Ada | 14 | 12.7 |
| Tidak Ada | 96 | 87.3 |
| Kepuasan Gaji | | |
| Sangat Tidak | 2 | 1.8 |
| Puas | 5 | 4.5 |
| Tidak Puas | 97 | 88.2 |
| Puas | 4 | 5.5 |
| Sangat Puas | | |
| Kenaikan Gaji | | |
| Tidak Pernah | 16 | 14.5 |
| Pernah 1 kali | 6 | 5.5 |
| Pernah 2 kali | 23 | 20.9 |
| Pernah 3 kali | 43 | 39.1 |
| Pernah 4 kali | 16 | 14.5 |
| Pernah \geq 5 kali | 6 | 5.5 |

Tabel 2. Uji hubungan antara *perceived organizational support* dengan *organizational commitment*.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|-------|-------|-------|-------|
| <i>Organizational Commitment</i> | | .54** | .70** | .53** | .38** |
| <i>Affective Commitment</i> | | | .03 | .12 | .46** |
| <i>Continuance Commitment</i> | | | | -.02 | .06 |
| <i>Normative Commitment</i> | | | | | .26** |
| <i>Perceived Organizational Support</i> | | | | | |

** sig < 0.05

Berdasarkan Tabel 2. diketahui bahwa *perceived organizational support* dan *organizational commitment* memiliki hubungan yang positif ($r=0.38$, $\text{sig}<0.05$), sehingga hipotesis terbukti. Hasil ini bermakna bahwa ketika organisasi mendukung dan peduli dengan kesejahteraan

organisasi, maka karyawan akan memiliki komitmen yang baik (Sun, 2019; Yahya et al., 2012). Hal ini ditunjukkan bahwa jumlah karyawan CV. X Surabaya yang memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan hanya sebanyak 12.7%.

Selanjutnya dilakukan pengujian berdasarkan aspek dari *organizational commitment*, hal ini dilakukan untuk mengetahui secara jelas bentuk komitmen yang muncul. Hubungan antara *perceived organizational support* dan *affective commitment* memiliki hubungan positif ($r=0.46$, $p<0.05$). *Affective commitment* lebih mengarah pada keterikatan emosional karyawan dengan organisasi (Dursun, 2015). Karyawan yang berkomitmen secara emosional pada organisasi akan menunjukkan kinerja yang baik, dan akan mengurangi kemungkinan untuk berhenti dari pekerjaan (Aubé et al., 2007; Putra & Puspitadewi, 2018). Keterikatan emosi yang dimiliki karyawan diakibatkan oleh penghargaan yang dirasakan karyawan atas kinerjanya, seperti kenaikan gaji, kenaikan jabatan, *training*, maupun jatah cuti. Hal tersebut sejalan dengan data demografis di table 1. kurang lebih 50% responden pernah mengalami kenaikan gaji.

Perceived organizational support dengan *continuance commitment* tidak memiliki hubungan yang signifikan. Hal tersebut dapat diakibatkan oleh situasi pandemi saat ini, yang mana lapangan pekerjaan sedang sulit. Karyawan dengan *continuance commitment* menganggap pilihan pekerjaan lainnya diluar organisasi tidak ada (Claudia, 2018; Pradita & Izzati, 2019), sehingga karyawan akan tetap berkomitmen pada organisasi walaupun tidak merasakan dukungan atau penghargaan dari organisasi. Namun pada penelitian ini peran *perceived organizational support* terhadap *continuance commitment* tidak terbentuk ($r=0.06$, $p>0.05$).

Terakhir, diketahui bahwa ada hubungan yang signifikan antara *perceived organizational support* dengan *normative commitment* ($r=0.26$, $p<0.05$). *Perceived organizational support* dapat meningkatkan *normative commitment* pada karyawan, dimana *normative commitment* mengarah pada pemahaman karyawan bahwa dirinya memiliki kewajiban moral untuk membalas

kebaikan organisasi karena telah memberikan dukungan yaitu berupa gaji yang layak (Mujiasih, 2015). Pada angket terbuka ditemukan terdapat 103 karyawan yang merasa puas dengan gaji mereka. Aubé et al. (2007) mengatakan karyawan dapat bertahan dalam organisasi karena adanya kesadaran bahwa mereka memiliki kewajiban untuk berkomitmen atau bertahan dengan organisasi, dimana karyawan memiliki kesadaran untuk tanggung jawab pada rekan kerja dan organisasi.

KESIMPULAN

Karyawan akan memiliki *organizational commitment* di saat organisasi dapat mengerti dan peduli akan kinerja dari para karyawan yang ditunjukkan dalam *perceived organizational support*. Karyawan memerlukan penghargaan dan *support* dari organisasi agar dapat memiliki keterikatan secara emosional serta memiliki tanggung jawab untuk berkontribusi lebih terhadap organisasi. CV. X Surabaya sudah cukup baik dalam mensupport para karyawannya dengan memberikan pelatihan dan mengadakan kenaikan gaji secara berkala, namun diharapkan agar CV. X tetap mempertahankan dukungan yang sudah dilakukan selama ini dan meningkatkan dukungannya dengan cara memberikan penghargaan pada para karyawannya agar keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi bisa dihindarkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Aubé, C., Rousseau, V., & Morin, E. M. (2007). Perceived organizational support and organizational commitment: The moderating effect of locus of control and work autonomy. *Journal of Managerial Psychology*, 22(5), 479–495. <https://doi.org/10.1108/02683940710757209>
- Baştuğ, G., Pala, A., Kumartaşlı, M., Günel, İ., & Duyan, M. (2016). Investigation of the relationship between organizational trust and organizational commitment. *Universal Journal of Educational Research*, 4(6), 1418–1425. <https://doi.org/10.13189/ujer.2016.040619>
- Celep, C., & Yilmazturk, O. E. (2012). The relationship among organizational trust, multidimensional organizational commitment and perceived organizational support in educational organizations. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 5763–5776. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.512>
- Claudia, M. (2018). The influence of perceived organizational support, job satisfaction and organizational commitment toward organizational citizenship behavior. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 33(1), 23–45.
- Dursun, E. (2015). The relation between organizational trust, organizational support and organizational commitment. *African Journal of Business Management*, 9(4), 134–156. <https://doi.org/10.5897/ajbm2014.7623>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507. <https://doi.org/10.4337/9781784711740.00037>
- Fitria, R. M., Dewi, R. S., & Febriana, S. K. T. (2015). Peranan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada perawat. *Jurnal Ecopsy*, 2(1), 8–12.
- Mujiasih, E. (2015). Hubungan antara persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) dengan keterikatan karyawan. *Jurnal Psikologi Undip*, 14(1), 40–51. <https://doi.org/10.14710/jpu.14.1.40-51>
- Nayir, F. (2012). The relationship between perceived organizational support and teachers' organizational commitment. *Eurasian Journal of Educational*

- Research*, 48, 97–116.
- Panaccio, A., & Vandenberghe, C. (2009). Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 224–236. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.06.002>
- Pradita, B. N., & Izzati, U. A. (2019). Hubungan antara budaya organisasi dengan komitment organisasi pada karyawan bagian teknik PT X di Surabaya. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 07(04), 1–5.
- Putra, A. A., & Puspitadewi, N. W. S. (2018). Hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan komitmen organisasi pada karyawan. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 05(03), 1–7.
- Rahman, M. S., & Karan, R. (2012). Perceived organizational support and organizational commitment: Bangladesh Perspective. *The Chittagong University Journal of Business Administration*, 27, 205–220. <https://doi.org/10.1108/02683940710757209>
- Sun, L. (2019). Perceived organizational support: A literature review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(3), 155–175. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i3.15102>
- Susiawan, S., & Muhid, A. (2015). Kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, 4(03), 304–313. <https://doi.org/10.30996/persona.v4i03.725>
- Yahya, K. K., Mansor, F. Z., & Warokka, A. (2012). An Empirical Study on the Influence of Perceived Organizational Support on Academic Expatriates' Organizational Commitment. *The Journal of Organizational Management Studies*, 2012, 1–14. <https://doi.org/10.5171/2012.565439>