

**HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DENGAN *WORK-FAMILY CONFLICT* PADA KARYAWAN WANITA DI PERUSAHAAN PT. *FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF GROUP)* WILAYAH NADRIKEP (NANGGORO ACEH DARUSSALAM DAN RIAU KEPULAUAN) DAN WILAYAH KALIMANTAN TENGAH**

**<sup>1</sup>Truely Farira Putri Yasmin Hamzens, <sup>1</sup>Nailul Fauziah**

<sup>1</sup>Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50275

[truely.hamzens@gmail.com](mailto:truely.hamzens@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tenaga kerja atau karyawan akan merasa aman dan nyaman ketika mereka mendapatkan dukungan dan diperhatikan kesejahteraannya oleh organisasi atau dikenal sebagai *perceived organizational support*. Ketika para karyawan khususnya karyawan wanita tidak memiliki *perceived organizational support*, karyawan wanita di berbagai perusahaan mungkin akan mengalami tantangan dalam menjaga harmoni antara tugas pekerjaan dan kehidupan personal karena adanya tekanan kerja yang signifikan dan tanggung jawab terhadap keluarga atau dikenal sebagai *work-family conflict*. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *perceived organizational support* dengan *work-family conflict* pada karyawan wanita di perusahaan PT. *Federal International Finance (FIF Group)* wilayah NADRIKEP (Nanggoro Aceh Darussalam Dan Riau Kepulauan) dan wilayah Kalimantan Tengah. Populasi penelitian ini merupakan karyawan wanita PT. *Federal International Finance (FIF Group)* wilayah NADRIKEP (Nanggoro Aceh Darussalam Dan Riau Kepulauan) dan wilayah Kalimantan Tengah sejumlah 119 karyawan dengan metode kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 86 karyawan wanita yang diperoleh menggunakan metode cluster sampling. Metode pengambilan data menggunakan dua alat ukur yaitu Skala *Perceived Organizational Support* (14 aitem,  $\alpha = 0,96$ ) dan Skala *Work-Family Conflict* (40 aitem,  $\alpha = 0,96$ ). Analisis data dilakukan dengan uji Spearman Rho yang memperoleh hasil adanya hubungan negatif yang signifikan antara *perceived organizational support* dengan *work-family conflict* ( $r_{xy} = 0,572$ ,  $p < 0,001$ ). Dengan demikian, semakin tinggi *Perceived Organizational Support*, maka *Work-Family Conflict* semakin rendah, dan sebaliknya.

**Kata kunci:** *perceived organizational support*, *work-family conflict*, karyawan wanita

**THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL  
SUPPORT AND WORK-FAMILY CONFLICT IN FEMALE EMPLOYEES  
IN PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF GROUP) IN  
NADRIKEP REGION (NANGGORO ACEH DARUSSALAM AND RIAU  
ISLANDS) AND CENTRAL KALIMANTAN REGION**

<sup>1</sup>Truelly Farira Putri Yasmin Hamzens, <sup>1</sup>Nailul Fauziah

<sup>1</sup>Faculty of Psychology, Diponegoro University  
Jl. Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50275  
[truelly.hamzens@gmail.com](mailto:truelly.hamzens@gmail.com)

**ABSTRACT**

Workers or employees will feel safe and comfortable when they get support and their welfare is cared for by the organization or known as perceived organizational support. When employees, especially female employees, do not have perceived organizational support, female employees in various companies may experience challenges in maintaining harmony between work tasks and personal life due to significant work pressure and family responsibilities or known as work-family conflict. This study was conducted to determine whether there is a relationship between perceived organizational support and work-family conflict in female employees at PT. Federal International Finance (FIF Group) in the NADRIKEP (Nanggoro Aceh Darussalam and Riau Islands) and Central Kalimantan regions. The population of this study were female employees of PT. Federal International Finance (FIF Group) in the NADRIKEP (Nanggoro Aceh Darussalam and Riau Islands) and Central Kalimantan regions totaling 119 employees using quantitative methods. The research sample consisted of 86 female employees obtained using the cluster sampling method. The data collection method used two measuring instruments, namely the Perceived Organizational Support Scale (14 items,  $\alpha = 0.96$ ) and the Work-Family Conflict Scale (40 items,  $\alpha = 0.96$ ). Data analysis was conducted using the Spearman Rho test which obtained the results of a significant negative relationship between perceived organizational support and work-family conflict ( $r_{xy} = 0.572$ ,  $p < 0.001$ ). Thus, the higher the Perceived Organizational Support, the lower the Work-Family Conflict, and vice versa.

Keywords: perceived organizational support, work-family conflict, female employees

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Para pekerja memiliki peran yang sangat sentral di lingkungan kerja. Keberadaan tenaga kerja yang memadai akan membawa dampak positif terhadap kinerja perusahaan, menciptakan pencapaian yang optimal. Tenaga kerja yang unggul dan terampil dapat menjadi faktor penentu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Pentingnya peran SDM dalam organisasi telah mendorong banyak penelitian dan studi empiris yang dilakukan untuk memahami berbagai aspek terkait, seperti motivasi karyawan, kepuasan kerja, budaya organisasi, konflik, dan strategi manajemen SDM. Namun, perubahan-perubahan eksternal yang cepat seperti perubahan regulasi, teknologi, dan demografi tenaga kerja juga memengaruhi dinamika manajemen SDM.

Perusahaan adalah satu elemen krusial dalam jaringan bisnis. Guna menjaga atau mempertahankan dan meningkatkan prestasi perusahaan, perusahaan tersebut harus menemukan keseimbangan dengan perubahan dan inovasi agar perusahaan semakin berkembang. Pada perusahaan perlu memiliki tenaga kerja yang dapat beroperasi secara efektif dan efisien demi mendapatkan skala ekonomis dan meningkatkan prestasi dan kemampuan bersaing. Sebuah perusahaan memiliki bermacam macam jenis, salah satunya yaitu perusahaan industri keuangan.

Laporan yang di unggah oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2022 mengindikasikan bahwasannya keterlibatan tenaga kerja perempuan di Indonesia memperoleh 53 persen, sementara tenaga kerja laki-laki mencapai 82 persen. Hal ini menghasilkan kesenjangan gender sekitar 39 persen (Badan Pusat Statistik, 2022). Dibandingkan dengan data tahun 2003, proporsi sumber daya manusia perempuan pada saat itu sekitar 43,5 persen. yang dimana persentase tersebut meningkat cukup jauh dan semakin bertambah dari tahun ke tahun.

Industri keuangan, khususnya perusahaan pembiayaan motor/*leasing* seperti PT. Federal International Finance (FIF Group) adalah entitas yang fokus pada pembiayaan kendaraan bermotor, khususnya motor merek Honda. Sebagai salah satu pemimpin di industri pembiayaan di Indonesia, FIF Group telah aktif beroperasi sejak tahun 1989. Perusahaan ini merupakan anak perusahaan dari Astra International, salah satu konglomerat terbesar di Indonesia. Pertumbuhan pesat industri pembiayaan kredit konsumen yang dicapai oleh *FIF Group* merupakan hasil dari berbagai faktor ekonomi, sosial, dan teknologi yang saling berinteraksi. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah meningkatnya daya beli masyarakat Indonesia, yang mendorong permintaan akan pembiayaan kendaraan bermotor dan barang konsumen lainnya. Tidak hanya hal tersebut, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga telah mengubah metode operasional FIF Group, termasuk dalam hal pengajuan kredit, pengelolaan risiko, dan pelayanan kepada pelanggan.

*FIF Group* wilayah NADRIKEP (Nanggoro Aceh Darussalam dan Riau Kepulauan) dan wilayah Kalimantan Tengah sering kali memiliki lingkungan kerja yang dinamis dan kompetitif. Para karyawan di *FIF Group* juga dituntut untuk selalu menjaga kinerja untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dalam beberapa dekade terakhir, peran wanita dalam dunia kerja telah mengalami perubahan signifikan. Banyak wanita kini aktif bekerja di berbagai sektor dan tingkatan dalam

organisasi. Karyawan wanita di perusahaan semacam ini mungkin mengalami tantangan dalam menjaga harmoni antara tugas pekerjaan dan kehidupan personal karena adanya tekanan kerja yang signifikan dan tanggung jawab terhadap keluarga. Dalam hal ini perusahaan memiliki 6 persen karyawan yang merupakan wanita yang hampir seluruhnya sudah menikah dan memiliki anak.

*FIF Group* khususnya wilayah NADRIKEP (Nanggoro Aceh Darussalam dan Riau Kepulauan) dan wilayah Kalimantan Tengah dinilai memiliki sistem HR yang baik dimana perusahaan tersebut selalu memanusiakan para karyawannya terutama pada karyawan wanita. Berdasarkan kondisi tersebut seharusnya para karyawan wanita tidak mengalami konflik pada individu, keluarga, maupun perusahaan. Namun, dari hasil wawancara singkat dengan Kepala wilayah NADRIKEP dan wilayah Kalimantan Tengah menggunakan aspek *time based conflict*, *strain based conflict*, dan *behavior based conflict* pada 15 September menunjukkan bahwa beberapa karyawan wanita berakhir untuk tidak melanjutkan karirnya di *FIF GROUP* karena adanya konflik peran sebagai ibu dan seorang istri yang kurang memberikan perhatian untuk anak dan suami, dan ketika hal tersebut terjadi suami subjek tidak memberikan dukungan istri untuk melanjutkan karirnya. Berdasarkan hasil wawancara singkat tersebut menjadi masukan untuk bidang HR untuk membantu para karyawan mengatur tingkat prioritas antara tuntutan kerja dengan tuntutan sebagai istri ataupun seorang ibu dan memberikan dukungan organisasi sehingga dapat meminimalisir *work-family conflict* namun tidak mengurangi kinerjanya sebagai karyawan. Sementara itu, ada beberapa karyawan wanita yang memiliki konflik peran yang masih tetap melanjutkan karirnya di *FIF GROUP*, karyawan wanita tersebut memiliki perilaku yang tidak efektif contohnya banyak tanggung jawabnya di kantor tidak diselesaikan. Berdasarkan fenomena tersebut, *FIF GROUP* juga berdampak dengan aktivitas produksi dan distribusi terganggu dan kehilangan beberapa tenaga kerja.

*Work-Family Conflict* ialah pertikaian yang terjadi dalam keluarga dan pekerjaan, hal ini terjadi ketika pekerjaan menjadi campur tangan dan menjadi penyebab ketidakharmonisan dalam keluarga (Fadhla Hasanah, 2017). Sebagai contoh, adanya desakan waktu dalam satu peran yang berselang-seling dengan bersamaan dalam peran yang lainnya. Menurut Goode ( dalam Ningsih, 2018), konflik antara pekerjaan dan keluarga merupakan hal perasaan sulit bagi individu dalam menjalankan tanggung jawab secara bersama dengan peran yang berbeda. Dalam hal ini dapat dilihat pada wanita yang berkarir diharapkan memberikan kinerja optimal di kantor sambil tetap memenuhi tugasnya dengan baik di dalam lingkungan keluarga.

Penelitian Appreson (dalam Akbar & Kartika, 2016) Memberikan indikasi bahwa terdapat perbedaan tingkat *work-family conflict* antara laki-laki dan perempuan, dengan menunjukkan bahwa wanita menghadapi tingkat konflik peran ganda yang lebih meningkat daripada pria. Konflik muncul ketika wanita menempatkan keluarga sebagai prioritas utama dan memberikan perhatian yang lebih besar daripada tuntutan pekerjaan. Ketika seseorang merasa terjebak dalam *work-family conflict*, kinerja mereka dapat terpengaruh dan menjadi kurang produktif, kurang fokus, dan kurang berkomitmen pada pekerjaan mereka.

Menurut data tirto.id pada tahun 2019 menunjukkan bahwa wanita yang bekerja dengan jam kerja yang melebihi standar memiliki tingkat gejala depresi yang lebih tinggi sebanyak 7,3 persen dibandingkan dengan wanita yang bekerja dalam rentang waktu kerja standar 35-40 jam per minggu. Sementara itu, hasil yang berbeda terlihat pada pekerja laki-laki, di mana kondisi ini tidak berlaku. Penelitian ini menjelaskan bahwa kemungkinan penyebabnya adalah karena wanita menghadapi beban ganda, yaitu menghadapi pekerjaan dengan jam kerja yang panjang dan juga bertanggung jawab atas pekerjaan rumah tangga. Perlu dicatat bahwa pekerjaan rumah tangga cenderung lebih sering dilakukan oleh wanita daripada pria. Selain itu, wanita (sebanyak 4,6

persen) juga memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk merasakan suasana hati yang buruk saat bekerja di akhir pekan dibandingkan dengan laki-laki (sebanyak 3,4 persen), meskipun lebih banyak laki-laki di akhir pekan yang bekerja dibandingkan dengan wanita, yaitu dua pertiga dari total pekerja di akhir pekan.

*Work-family conflict* juga memberikan dampak negatif pada organisasi. Karyawan yang mengalami konflik ini cenderung absen lebih sering, mengundurkan diri, atau merasa kurang puas dengan pekerjaan mereka, sehingga menyebabkan biaya yang tinggi bagi perusahaan dalam hal pergantian karyawan dan kinerja yang buruk

Hasil penelitian oleh Nugrahaningtyas (2019) didapatkan bahwa *work-family conflict* pada wanita yang berkarir, dapat terjadi akibat dua hal pertama, konflik internal di dalam diri wanita karier karena ketidakmampuannya untuk sepenuhnya hadir dalam salah satu peran yang harus diemban, yakni sebagai istri dan ibu. Kedua, konflik eksternal yang timbul karena kurangnya dukungan yang diberi dari suami. Penelitian tersebut juga mengindikasikan bahwa jadwal kerja yang padat dan status profesional yang tinggi dapat meningkatkan frekuensi konflik.

Ketika *work-family conflict* terjadi dan menunjukkan hasil yang tinggi, hal tersebut dapat menurunkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Seperti yang dijelaskan oleh Dhamayanti (dalam Ariana, 2016) menyatakan bahwa *work-family conflict* hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan kerja yang arah hubungannya negatif, di mana apabila terjadi peningkatan konflik antara keluarga dan pekerjaan, semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan. Namun, ketika *work-family conflict* menunjukkan semakin jarang, karyawan perempuan memiliki potensi untuk mengembangkan karir menjadi lebih baik. *Work-family conflict* memiliki beberapa faktor penyebab menurut Greenhaus & Beutell (1985) ialah melibatkan (1) Tumpang tindih waktu antara berbagai peran (2) Stres yang timbul dari satu tanggung jawab dapat memengaruhi kinerja dalam

tanggung jawab lainnya, mengurangi kualitas hidup dalam konteks tersebut. (3) Akibat tekanan dalam satu aspek kehidupan dapat menyulitkan pelaksanaan tanggung jawab dalam aspek lain memunculkan rasa cemas dan lelah. (4) Tindakan yang berhasil dalam satu kewajiban mungkin tidak sesuai atau tidak efektif ketika diterapkan dalam tanggung jawab yang berbeda.

Dukungan perusahaan akan memungkinkan para karyawan untuk mengatasi hambatan yang mereka hadapi di tempat kerja. Sikap positif karyawan terhadap dukungan organisasi dapat menanamkan rasa akuntabilitas terhadap kesejahteraan perusahaan. Sejauh mana karyawan merasa didukung oleh organisasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja mereka, loyalitas kepada perusahaan, dan tingkat pergantian karyawan. Menurut Kaur (dalam Mayangsari & Amalia, 2018) karyawan akan merasa dihargai dan memiliki akses ke bantuan bila diperlukan jika mereka yakin perusahaan menawarkan dukungan yang memadai, karyawan juga akan lebih kuat secara emosional dan psikologis dan lebih siap untuk menangani tuntutan sehari-hari untuk memenuhi tugas mereka di rumah dan di tempat kerja. Hal tersebut merupakan salah satu ciri-ciri kepribadian yang dapat mengurangi risiko *work-family conflict* ialah salah satu contoh kasus dari faktor perilaku efektif. Dapat disimpulkan dari empat faktor *work-family conflict*, perilaku yang efektif merupakan satu faktor yang dapat mempengaruhi dukungan organisasi atau disebut *perceived organizational support*

*Perceived organizational support* merupakan keyakinan yang dipegang oleh karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi dan kesejahteraan mereka. Menurut teori dukungan organisasi, karyawan mulai percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan prihatin tentang kesejahteraan mereka ketika datang untuk mengevaluasi kesiapan organisasi untuk menghargai peningkatan kinerja dan mengatasi kebutuhan sosio-emosional. (Zurriyati dkk, 2020). Menciptakan hidup yang berkualitas individu perlu menyeimbangkan kehidupan dan



pekerjaannya, dan apabila wanita lebih mengutamakan pekerjaan maka individu tersebut akan mengalahkan banyak aspek untuk kepentingan keluarganya. Seperti yang dijelaskan oleh Kaur (dalam Mayangsari & Amalia, 2018) bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan memiliki peranan krusial dalam menjalani hidup tanpa menghadapi masalah kesehatan mental seperti stres, depresi, kecemasan, dan sejenisnya. Selain itu, hal ini juga membantu seseorang untuk meraih rasa puas di pekerjaannya serta mengembangkan strategi adaptif untuk mengatasi situasi stres, baik di lingkungan pekerjaan ataupun di rumah. Demikian juga sebaliknya, ketika tidak adanya *perceived organizational support* akan berdampak terhadap kinerja dan menyebabkan konflik dalam keluarga.

*Perceived organizational support* merupakan aspek penting dalam karir seseorang. *Perceived organizational support* merupakan situasi di mana perusahaan dapat memenuhi kebutuhan, mengakui kontribusi, serta memperhatikan keinginan dan minat para karyawan (Akgunduz dkk., 2018). Melalui *perceived organizational support* karyawan dapat terbantu atas bantuan dan dukungan saat dibutuhkan. Pekerja sadar akan seberapa besar perusahaan akan menghargai dan mengakui pekerjaan mereka, memenuhi kebutuhan sosio-emosional mereka, dan, pada akhirnya, memperlakukan perusahaan dengan hormat.

Menurut (Rhoades & Eisenberger, 2002) *Perceived organizational support* adalah dukungan yang dialami orang ketika mereka memiliki kesan keseluruhan tentang seberapa besar perusahaan menghargai upaya mereka, kekhawatiran tentang kesejahteraan mereka, memperhatikan keluhan mereka, dan dapat diandalkan untuk memperlakukan pekerja secara adil. *Perceived organizational support* (POS) pun Dianggap sebagai jaminan bahwa organisasi akan membantu dalam menyelesaikan tugas secara efektif, terutama saat menghadapi situasi yang penuh tekanan. (Man & Hadi, 2013).

Peningkatan dalam *Perceived Organizational Support* (POS) akan mendorong para karyawan untuk merasa memiliki tanggung jawab yang signifikan untuk terus berkontribusi dan perhatian pada kesejahteraan serta tujuan organisasi. *Perceived Organizational Support* (POS) sangat mendukung bagi para karyawan dalam menilai serta merasakan keyakinan dan kepercayaan terhadap organisasi mereka, sehingga mampu menciptakan dampak yang saling menguntungkan antara individu dan organisasi mereka.

Pada kondisi tersebut beberapa penelitian menunjukkan bahwa terdapatnya pengaruh antara *Perceived Organizational Support* (POS) dengan *work-family conflict*. Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Listyanti & Dewi (2014) menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara persepsi dukungan organisasi dengan konflik antara pekerjaan dan keluarga pada karyawan PT. PLN Distribusi Jawa Tengah & DIY. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sianturi (2021) bahwa terdapat hubungan negative antara *Perceived Organizational Support* dengan *Work-Family Conflict*, semakin rendah *Perceived Organizational Support* maka semakin tinggi *Work-Family Conflict* pada karyawan.

Tidak sedikit penelitian mengkaji *Perceived Organizational Support* dengan *Work-Family Conflict* dengan karakteristiknya sendiri. Fokus masalah yang dikaji terkait *Perceived Organizational Support* dengan *Work-Family Conflict* khususnya pada pegawai wanita belum banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Pembeda penelitian ini dengan sebelumnya, yaitu lokasi penelitian di PT. *Federal International Finance (FIF Group)* Wilayah NADRIKEP (Nanggoro Aceh Darussalam dan Riau Kepulauan) dan wilayah Kalimantan Tengah yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Selain itu FIF Group wilayah NADRIKEP (Nanggoro Aceh Darussalam dan Riau Kepulauan) dan wilayah Kalimantan Tengah memiliki 15 cabang dengan karyawan wanita dengan jumlah yang banyak sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai

Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* Dengan *Work-Family Conflict* Pada Karyawan Wanita di Perusahaan PT. *Federal International Finance (FIF Group)* Wilayah NADRIKEP (Nanggoro Aceh Darussalam Dan Riau Kepulauan) Dan Wilayah Kalimantan Tengah.

### **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini dirinci sebagai berikut: apakah adanya Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* Dengan *Work-Family Conflict* Pada Karyawan Wanita di Perusahaan PT. *Federal International Finance (FIF Group)* Wilayah NADRIKEP (Nanggoro Aceh Darussalam dan Riau Kepulauan) dan wilayah Kalimantan Tengah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* Dengan *Work-Family Conflict* Pada Karyawan Wanita di Perusahaan PT. *Federal International Finance (FIF Group)* Wilayah NADRIKEP (Nanggoro Aceh Darussalam dan Riau Kepulauan) dan wilayah Kalimantan Tengah.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadikan sebagai bentuk pembelajaran dan sarana implementasi terhadap ilmu psikologi terhadap kepekaan masalah sosial yang terjadi di masyarakat , memberikan kontribusi yang berarti dalam memahami dan meningkatkan *perceived organizational support* pada perusahaan. Serta diharapkan dapat membuka perspektif baru mengenai interpretasi pegawai wanita, terutama dari sudut pandang perusahaan, terkait dengan dampak hubungan antara *perceived organizational support* dan *work-family conflict*.

