

# HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN KOMITMEN ORGANISASI PADA KARYAWAN PT. PRIMA TUNGGAL MANDIRI

<sup>1</sup>Viona Callista Azarine, <sup>1</sup>Unika Prihatsanti

<sup>1</sup>Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 5275

viona.callistaa@gmail.com

## ABSTRAK

Keberhasilan sebuah organisasi memerlukan kekuatan dari sumber daya manusia yang dimiliki salah satunya adalah komitmen organisasi dan dukungan organisasi dalam sebuah organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* dan komitmen organisasi pada karyawan PT. Prima Tunggal Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan *cluster random sampling* untuk pengambilan data. Populasi penelitian menyasar pada karyawan yang bekerja di PT. Prima Tunggal Mandiri slebih dari 3 tahun sebanyak 170 karyawan. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Perceived Organizational Support Questionnaire* (POSQ) (33 aitem,  $\alpha=0.943$ ) dan *Survey of Organizational Commitment* (16 aitem,  $\alpha=0.863$ ). Pengambilan data dilakukan pada 67 subjek menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,420 dengan  $p < 0.001$ . Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara *perceived organizational support* dan komitmen organisasi dimana semakin tinggi *perceived organizational support* maka semakin tinggi pula komitmen organisasi yang dimiliki.

**Kata kunci:** *perceived organizational support*, komitmen organisasi, karyawan

**THE RELATIONSHIP BETWEEN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES AT PT. PRIMA TUNGGA MANDIRI**

**<sup>1</sup>Viona Callista Azarine, <sup>1</sup>Unika Prihatsanti**

<sup>1</sup>Faculty of Psychology, Diponegoro University  
Jl. Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50275

viona.callistaa@gmail.com

**ABSTRACT**

The success of an organization requires the strength of its human resources, one of which is organizational commitment and support within the organization. This study aims to determine the relationship between perceived organizational support and organizational commitment among PT employees. Prima Tunggal Mandiri. This research uses a quantitative method with cluster random sampling for data collection. The study population targets employees who have worked at PT. Prima Tunggal Mandiri for more than 3 years, totaling 170 employees. The measurement tools used in this research are the Perceived Organizational Support Questionnaire (POSQ) (33 items,  $\alpha=0.943$ ) and the Survey of Organizational Commitment (16 items,  $\alpha=0.863$ ). Data was collected on 67 subjects, showing a correlation value 0.420 with  $p < 0.001$ . Based on these results, it was concluded that there is a positive and significant relationship between perceived organizational support and organizational commitment, where the higher the perceived organizational support, the higher the organizational commitment.

**Key word:** perceived organizational support, organizational commitment, employee

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Otomotif telah berkembang menjadi salah satu sektor yang paling dinamis di dunia selama beberapa dekade terakhir. Industri otomotif terus mengalami transformasi dengan menyajikan banyak inovasi teknologi untuk mengikuti pergeseran zaman. Transformasi tersebut dipicu oleh perubahan teknologi, model bisnis, hingga munculnya pasar-pasar baru yang membuat bisnis otomotif tidak pernah surut.

Distributor merupakan bagian penting di dalam industri otomotif. Distributor berperan sebagai perantara yang menghubungkan produsen dengan konsumen untuk memastikan kelancaran *supply chain*. Industri otomotif memiliki persaingan yang cukup intens dilihat dari ramainya pasar membuat distributor bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Selain pelanggan, distributor yang bekerja dengan produsen yang sama akan bersaing untuk mendapatkan distribusi produk. Distributor disebut unggul dan baik apabila memiliki layanan yang baik pula sehingga ini akan menciptakan persaingan antar distributor dalam hal mengedepankan layanan.

PT. Prima Tunggal Mandiri merupakan sebuah perusahaan yang bergerak sebagai distributor sekaligus *retail* yang bergerak di bidang otomotif. Perusahaan ini telah bergerak dalam bidang otomotif sejak 1970 yang didirikan oleh Bapak Ibnu Haryaji. Selama lebih dari 30 tahun, Prima Tunggal Mandiri menjual dan mendistribusikan produk ban dan oli ke beberapa wilayah di Indonesia.

PT. Prima Tunggal Mandiri terletak di daerah Mataram, Semarang dimana daerah tersebut merupakan industri otomotif mulai dari dealer resmi, distributor, hingga bengkel dan toko-toko kecil. Berawal dari sebuah toko dan bengkel kecil, PT. Prima Tunggal Mandiri berhasil mengembangkan usahanya menjadi sebuah perusahaan yang memiliki empat anak perusahaan yaitu PT. Sumber Baru Ban, PITSTOP, PT. Mulya Bangkit Perkasa, dan PT. Performa *Auto Service* yang tersebar di Semarang, Surakarta, Yogyakarta, Tegal, Purwokerto, Magelang, Pati, Makassar, Kendari dan Palu.

Persaingan ketat di lingkungan membuat PT. Prima Tunggal Mandiri harus mampu bertahan di industri otomotif. PT. Prima Tunggal Mandiri terdiri dari retail dan bengkel yang mengharuskan mereka untuk memiliki layanan yang mampu memuaskan konsumen. Sejalan dengan visi misinya, PT. Prima Tunggal Mandiri mempertahankan eksistensinya dengan cara menyediakan produk serta pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dan salah satunya dengan mengembangkan sumber daya manusia untuk terus bertumbuh bersama. Salah satu aset yang berharga bagi sebuah organisasi atau perusahaan yakni sumber daya manusia. Karyawan bekerja pada sebuah organisasi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhannya melalui gaji, penghargaan, dan lain-lain yang kemudian kinerjanya akan menentukan perkembangan organisasi tersebut (Haryani & Herawati, 2021).

Persaingan retail otomotif bukan hanya tentang banyaknya pendatang baru, namun juga berkaitan dengan bagaimana cara untuk mendapatkan hati para konsumen. Tidak jarang bisnis membeli barang dari luar negeri dengan harga yang lebih rendah untuk memenuhi harga yang diinginkan konsumen (Tosin dkk., 2022). Beberapa perusahaan bahkan beralih pada pemasaran digital untuk mengambil hati pelanggan dengan mempermudah proses

pembelian barang (Biyantoro, 2023). Perusahaan juga tidak selalu menggunakan produk sebagai tameng untuk bersaing, namun juga menggunakan kualitas pelayanan untuk membedakan dengan ritel lain (Kasmiruddin, 2013).

Baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan akan membuat tingkat kepuasan pelanggan meningkat dan secara langsung dapat menarik minat pelanggan tersebut untuk menggunakan layanan yang ditawarkan (Alfajar dkk., 2021). Kinerja sumber daya manusia atau SDM dari sebuah organisasi memiliki korelasi dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat diberikan ketika seorang karyawan memiliki kinerja yang baik pula (Setyawati, 2023).

Demi mempertahankan standar organisasi, organisasi harus mengembangkan sumber daya manusia yang bernilai tinggi, salah satunya adalah dengan memberdayakan karyawan yang bertanggung jawab disiplin dalam pekerjaannya dan memiliki komitmen organisasi yang tinggi (Ma'rufi & Anam, 2019; Putri dkk., 2023). Studi Angraini dkk. (2021) menemukan bahwa komitmen memberikan peran yang signifikan pada kinerja karyawan.

Untuk mencapai visi dan misi mereka, organisasi memerlukan komitmen karyawan. Komitmen ini membentuk faktor psikologis yang mendorong orang untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan membantu organisasi berkembang. (Agusawintri, 2015; Raharjo dkk., 2023). Komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan akan mempengaruhi performa kerja, absensi, hingga *turn over intention* dari karyawan (Ardhanari & Budiani, 2017).

Organisasi yang ingin mencapai tujuannya harus berusaha meningkatkan komitmen organisasi yang dimiliki karyawannya. Dijelaskan dalam penelitian Cahayu dan Rahyuda (2019) bahwa komitmen organisasi yang dirasakan karyawan membuat karyawan

merasakan kepuasan saat bekerja dan membantu organisasi untuk mencapai tujuan. Keberlangsungan suatu organisasi akan meningkat melalui tingginya komitmen karyawan atau sumber daya manusianya, mulai dari produktivitas hingga kualitas pekerjaan. Komitmen yang kuat dalam diri individu membantu individu tersebut berpikir positif dan berusaha untuk melakukan hal terbaik untuk organisasinya sehingga tujuan organisasi (Maria & AS, 2020). Sebaliknya, ketika tingkat komitmen karyawan rendah, kinerja akan cenderung menurun sehingga memungkinkan penurunan efektivitas dan optimalisasi dalam mencapai tujuan organisasi (Kristianingrum dkk., 2022).

Santosa (2016) mengatakan bahwa komitmen organisasi dapat dianggap sebagai energi positif yang nantinya akan memungkinkan munculnya *sense of belonging* dalam melaksanakan tugas-tugasnya sehingga memunculkan rasa bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Karyawan menunjukkan perilaku kooperatif dengan menjalankan tugas sesuai deskripsi pekerjaan dan hal tersebut akan membantu organisasi bersaing dalam lingkungan.

Mowday dkk. (2013) menggambarkan komitmen organisasi sebagai jenis keterlibatan yang ditunjukkan oleh orang-orang yang berpartisipasi dalam suatu organisasi, memiliki keyakinan yang kuat pada prinsip-prinsip organisasi, bersedia melakukan upaya untuk mempertahankan organisasi, dan ingin mempertahankannya. Hubungan aktif dengan organisasi melambangkan loyalitas yang tidak hanya dapat dilihat dari keyakinan dan pendapat saja namun juga dari tindakan seseorang yang mau berkontribusi untuk organisasi (Mowday dkk., 2013)

Komitmen organisasi di dalam dunia bisnis dapat menjadi dorongan orang-orang untuk melakukan hal-hal yang dapat mendukung keberhasilan

organisasi (Cahaya & Rahyuda, 2019). Karyawan yang memiliki komitmen yang kuat akan mampu bekerja sebagai *self-expression* dengan berperilaku kooperatif dan sejalan dengan visi yang dimiliki perusahaan (Putra & Puspitadewi, 2018). Komitmen organisasi yang rendah dapat terlihat dari tingkah karyawan yang lalai dalam pekerjaannya, seperti absen atau meninggalkan tempat dengan berbagai alasan. Komitmen yang rendah dapat dipengaruhi kejadian yang terjadi di organisasi salah satunya perundungan yang kemudian akan mempengaruhi kondisi psikologis karyawan seperti perasaan ketakutan, cemas, kesepian, depresi, hingga *post-traumatic stress disorder* (Dewi dkk., 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nasikin (2019) dan *literature review* yang dilakukan oleh Ma'rufi & Anam (2019) menyimpulkan bahwa terdapat sejumlah variabel yang dapat mempengaruhi tingkat komitmen karyawan yaitu kualitas kehidupan kerja, persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja, karakter pribadi, karakter pekerjaan, struktur organisasi, serta tingkat kemampuan dan pengalaman pada berbagai pekerjaan. Kehidupan dalam lingkungan bisnis akan selalu menghadapi perubahan di setiap langkahnya, seperti globalisasi, perkembangan teknologi, perubahan budaya, hingga perubahan kondisi demografis yang dapat mempengaruhi penilaian karyawan mengenai dukungan organisasi.

Eisenberger dkk. pada tahun 1986 menyebutkan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki pengaruh penting pada karyawan karena akan mempengaruhi bagaimana karyawan memperlakukan organisasi. Persepsi karyawan tentang bagaimana perusahaan menilai pekerjaan mereka dan upaya untuk meningkatkan kesehatan mereka adalah contoh dukungan organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002). Ketika organisasi dinilai menawarkan dukungan kepada karyawan kepada karyawan, karyawan tidak segan untuk

mengembangkan persepsi positif kepada organisasi dan kemudian membentuk komitmen. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komitmen termasuk sifat individu, sifat pekerjaan, struktur organisasi, pengalaman kerja, kualitas hidup kerja, dan persepsi dukungan organisasi atau dukungan organisasi (Ma'rufi & Anam, 2019; Nasikin, 2019). Dukungan organisasi hingga saat ini menjadi perhatian dalam dunia penelitian karena merupakan salah satu pondasi untuk menjaga keberlangsungan sebuah organisasi. Suatu Organisasi membutuhkan kualitas sumber daya manusia yang kompeten untuk mempertahankan eksistensi dalam bidangnya, salah satunya adalah dengan memberikan dukungan organisasi kepada karyawan untuk menunjang pekerjaan.

Dukungan organisasi memberikan kondisi emosional kepada karyawan bahwa organisasi akan selalu bersedia untuk membantu mereka dan mereka akan merasa dihormati, diperhatikan, dan diakui sehingga menimbulkan peningkatan kerja sama, empati, kinerja, hingga sikap timbal balik pada organisasi (Sheikh, 2023). Karyawan akan merasa senang dan nyaman ketika lingkungan pekerjaannya berjalan sesuai harapan dalam hal gaji, dukungan atasan, hingga penghargaan yang diberikan organisasi (Sugeng & Niswah, 2023).

Perhatian yang diberikan oleh organisasi dengan sendirinya akan menciptakan ikatan antara karyawan dan organisasi, yang pada akhirnya menghasilkan komitmen organisasi. (Darupaksi, 2021). Komitmen yang dimiliki oleh karyawan merupakan bentuk timbal balik dari dukungan yang diberikan organisasi sehingga karyawan merasa harus mampu memberikan perlakuan baik yang sama seperti yang organisasi berikan (Cahayu & Rahyuda, 2019).

Pada penelitian yang telah dilakukan di masa lalu, dukungan organisasi dibuktikan memiliki hubungan yang mempengaruhi komitmen karyawan secara positif (Firmansyah dkk., 2022; Hendriatno & Marhalinda, 2020; Putra & Puspitadewi, 2018; Sandra dkk., 2015; Sugeng & Niswah, 2023; To & Huang, 2022). Bentuk dukungan organisasi seperti keadilan dalam tempat kerja, dukungan dari supervisor, hingga penghargaan yang diberikan organisasi dinilai mempengaruhi ketiga komitmen karyawan yaitu komitmen afektif, normatif, dan keberlanjutan.

Berdasarkan penggalan data awal yang dilakukan melalui wawancara dengan pihak PT. Prima Tunggal Mandiri menghasilkan bahwa karyawan PT. Prima Tunggal Mandiri memiliki komitmen kerja yang cukup baik dinilai dari ketertiban, kesesuaian kinerja, hingga perilaku yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan organisasi. Sikap disiplin dalam bekerja membutuhkan adanya komitmen yang baik karena individu merasa bertanggung jawab atas tugas yang diberikan (Verawati, 2015). Selain itu, kesesuaian kinerja dengan tercapainya target membuktikan bahwa karyawan bekerja keras untuk memenuhi harapan organisasi yang merupakan salah satu tanda dari adanya komitmen organisasi (Maria & AS, 2020). Pihak PT. Prima Tunggal Mandiri juga menuturkan bahwa perusahaan tidak merasa berat hati untuk menyerahkan wewenang penting kepada para karyawannya karena merasa karyawan dapat dipercaya.

Karyawan yang berkomitmen sendirinya akan memiliki keinginan untuk bertahan dalam melakukan pekerjaan (Melizawati, 2015). Hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana karyawan PT. Prima Tunggal Mandiri memprioritaskan tanggung jawabnya dalam bekerja. Karyawan yang memiliki kepentingan di tengah jam kerja selalu melampirkan lembar substitusi jam kerja untuk mengganti jam kerja yang ditinggalkan. Karyawan lapangan

seperti *salesman*, *saleswoman*, dan juga kolektor yang tidak bisa melakukan presensi di kantor melalui mesin tetap melakukan absensi melalui *google drive* dimana mereka mengirimkan foto dan lokasi bahwa mereka sudah berada di lapangan sebelum jam masuk kerja. Perilaku tersebut menjelaskan bahwa tanpa pengawas sekalipun, karyawan bersikap profesional sesuai dengan aturan perusahaan karena merasa memiliki tanggung jawab yang harus diberikan kepada organisasi (Raharjo dkk., 2023).

Raharjo dkk. (2023) menjelaskan bahwa beberapa ciri adanya komitmen organisasi yang tinggi dapat dilihat dari bagaimana loyalitas seorang karyawan, seberapa lama mereka bertahan dalam satu organisasi, keterlibatan aktif dalam organisasi, hingga dukungan dan kepatuhan yang ditunjukkan pada kebijakan organisasi tersebut. Namun, berdasarkan penggalan data awal yang dilakukan pada manajer HRD didapatkan bahwa karyawan PT. Prima Tunggal Mandiri masih cenderung mengabaikan aturan yang sudah dibuat oleh organisasi, salah satunya dalam hal administrasi seperti runtutan pengajuan cuti hingga batasan cuti yang diambil. Data yang ditunjukkan oleh pihak HRD menunjukkan bahwa sebanyak 19.9% atau 85 dari 427 karyawan melanggar aturan terkait cuti dengan mengambil cuti lebih dari 12 hari. Selain pelanggaran dalam hal tersebut, proses pengajuan cuti pun tidak sesuai dengan ketentuan sehingga menyebabkan beberapa karyawan dalam tim yang sama tidak berangkat secara bersamaan. Hal ini membuat tugas dalam satu divisi menjadi kacau dan menumpuk sehingga menghambat produktivitas tim dan organisasi. Berdasarkan hal tersebut dapat menunjukkan bahwa perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan PT. Prima Tunggal Mandiri tidak sepenuhnya menunjukkan komitmen organisasi yang baik.

Sebagai perusahaan dalam tahap pertumbuhan, PT. Prima Tunggal Mandiri harus menjaga kestabilan internal organisasi untuk menguasai pasar global. Performa kinerja dan produktivitas yang baik sangatlah dibutuhkan dalam membantu organisasi untuk berkembang. Hal ini menjadi landasan mengapa organisasi perlu memiliki karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi. Pemberian dukungan organisasi menjadi salah satu usaha organisasi untuk membangun kepercayaan karyawan.

Perusahaan membuktikan dengan menghargai kerja keras yang dilakukan oleh karyawan-karyawannya. Salah satunya dengan memberikan *reward* berupa insentif tambahan pada karyawan yang patuh pada aturan. Insentif yang diberikan pada karyawan berupa insentif kehadiran untuk mekanik dan *helper* yang diberikan tiap minggu dan juga insentif kerajinan karyawan yang diberikan tiap tahunnya. Penghargaan yang diberikan merupakan bentuk komunikasi secara positif terhadap kinerja karyawan dan juga untuk membangun penilaian positif mengenai dukungan yang organisasi berikan (Rhoades & Eisenberger, 2002). Pemberian insentif sebagai penghargaan pada karyawan dapat memberikan efek untuk meningkatkan kinerja hingga komitmen dari karyawan (Alwi, 2013).

Beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti mengenai dukungan organisasi dan komitmen menggunakan populasi pekerja kantoran yang mayoritas bekerja di dalam ruangan ataupun guru (Angraini dkk., 2021; Darupaksi, 2021; Metria & Riana, 2018; Nurhayati, 2016; Tito & Izzati, 2018; Yolanda & Said, 2022). Penelitian sebelumnya pada *setting* pendidikan yaitu dengan guru sebagai responden didasarkan pada rendahnya kepedulian guru terhadap kemajuan sekolah sehingga pada beberapa fenomena guru memilih untuk meninggalkan sekolah (Nurhayati, 2016; Tito & Izzati, 2018). Selain

pendidikan, penelitian lain dalam *setting* organisasi dilakukan di industri bank (Darupaksi, 2021), hotel (Cahaya & Rahyuda, 2019), dan makanan (Pratiwi & Muzakki, 2021) sehingga dalam organisasi belum pernah dilakukan penelitian dalam industri otomotif.

Penelitian ini didasarkan oleh perbedaan industri yang difokuskan peneliti sebelumnya serta perbedaan budaya organisasi (termasuk dukungan dalam organisasi) yang memungkinkan munculnya perbedaan hubungan antara komitmen organisasi dan dukungan organisasi. Selain itu, dalam beberapa kelompok dalam populasi penelitian ini bekerja di lapangan sehingga memungkinkan mendapatkan dukungan yang berbeda dari kelompok populasi yang bekerja di dalam ruangan.

## **B. Rumusan Masalah**

Apakah terdapat hubungan antara *perceived organizational support* dan komitmen organisasi pada karyawan PT. Prima Tunggal Mandiri?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *perceived organizational support* berdampak pada komitmen organisasi karyawan PT. Prima Tunggal Mandiri.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan bahwa penelitian ini akan mendorong kemajuan dalam bidang psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi. Selain itu, itu akan membantu

meningkatkan pengetahuan kita tentang *perceived organizational support* dan komitmen organisasi.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Subjek Penelitian

Subjek dapat mengetahui mengenai pentingnya *perceived organizational support* dan komitmen organisasi dalam bekerja dan pentingnya memberikan dukungan kepada rekan untuk mencapai tujuan organisasi.

### b. Bagi Instansi

Instansi dapat menggunakan hasil penelitian sebagai masukan dan bahan evaluasi mengenai dukungan yang sudah diberikan organisasi pada karyawan untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan komitmen.

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dijadikan sebagai referensi untuk penelitian mengenai *perceived organizational support* dan komitmen organisasi di masa yang akan datang.