

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Untuk mendapatkan performa terbaik dari karyawannya perusahaan harus mampu membentuk lingkungan kerja dan hubungan kerja yang baik di dalam perusahaan. Perusahaan harus memperhatikan kesejahteraan karyawannya sehingga karyawan merasa nyaman dalam bekerja dan kualitas kehidupan kerjanya akan meningkat. Kualitas kehidupan kerja mengandung makna adanya supervisi yang baik, kondisi kerja yang baik pembayaran dan imbalan yang baik, dan pekerjaan yang menarik, menantang dan memberikan *reward* yang memadai (Rivai dkk, 2018). Persepsi karyawan akan perusahaan tidak boleh dihiraukan begitu saja, mengingat adanya fenomena *turnover intention* yang tinggi pada generasi millennial saat ini. Maka dari itu perusahaan harus memperlakukan karyawan secara etis dalam rangka menarik dan mempertahankan karyawan terbaik (Newstrom, 2007).

PT.Telkom merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi terbesar di Indonesia dan merupakan perusahaan yang berstatus Badan Usaha Milik Negara. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan yang sangat diminati oleh pencari kerja dan memberikan status *prestige* bagi yang berhasil diterima bekerja di PT.Telkom. Karyawan mayoritas yang terdapat di Kantor Wilayah PT. Telkom Medan merupakan millennial. Dari sebanyak 69 karyawannya terdapat 50 orang karyawan yang termasuk dalam generasi millennial.

Menurut penjelasan dari Ball dan Gotsill bahwa generasi milenial adalah mereka yang lahir pada tahun 1983-1997, dengan usia saat ini 24-39 tahun (Nindyati, 2017:63). Generasi millennial memiliki karakteristik yang kuat, yaitu menyukai fleksibilitas yang membuat mereka suka berpindah-pindah tempat bekerja. Survei yang dilakukan Deloitte Millennial Survey (2018) pada tahun 2016 menunjukkan bahwa generasi milenial 66% akan melakukan *turnover* atau keluar dari perusahaannya. Folia, (2019) menyebutkan

bahwa ideal lama bekerja bagi generasi milenial yaitu hanya dua sampai tiga tahun saja, lalu melakukan *turnover*. Apabila hal itu terjadi dalam angka yang besar maka akan dapat merugikan perusahaan baik secara finansial maupun non-finansial karena peningkatan biaya perekrutan dan pelatihan karyawan baru.

Berdasarkan pengamatan secara langsung, lingkungan kerja pada PT. Telkom Medan sudah termasuk dalam kategori baik, dapat dilihat dari segi kenyamanan dan fasilitas kerja. Faktor seperti pencahayaan, kebersihan dan keamanan karyawan sangat di perhatikan oleh manajemen perusahaan. Dalam melakukan tugas-tugasnya karyawan difasilitasi dengan lingkungan kerja fisik yang mendukung seperti ruangan kerja, *computer*, mesin *print*, dll. Tersedianya alat- alat kerja tersebut mempermudah karyawan dalam melakukan berbagai pekerjaan dalam lingkungan kerja. Namun dengan lingkungan yang baik itu, masih terdapat pegawai yang memilih untuk *resign* dari perusahaan tersebut meskipun dalam angka yang sedikit.

Untuk menanggapi masalah pada fenomena tersebut maka perusahaan perlu mengambil tindakan untuk memperoleh retensi dari karyawan. Selain lingkungan kerja fisik, perusahaan dapat memperhatikan aspek non-fisik pada lingkungan kerja. Terdapat faktor lain yang memungkinkan seorang karyawan memutuskan untuk resign atau bertahan pada suatu perusahaan. Faktor tersebut adalah yaitu hubungan kerja di dalam lingkungan kerja perusahaan, baik antar sesama karyawan maupun antara karyawan dengan atasan. Adanya hubungan yang harmonis dan kekeluargaan, alur komunikasi yang baik dan kerja sama antar pihak di dalam perusahaan merupakan faktor-faktor yang memengaruhi pegawai tetap tinggal dalam satu organisasi atau tidak.

Untuk itu pihak perusahaan perlu memperhatikan aspek lingkungan kerja non-fisik tersebut untuk mempertahankan talenta yang sudah ada di perusahaan. Salah satunya dengan meningkatkan Komitmen Afektif (*affective commitment*) karyawan, yaitu ikatan secara emosional yang melekat pada seorang karyawan untuk mengidentifikasi dan melibatkan dirinya dengan organisasi. Komitmen tersebut timbul karena difasilitasi oleh pengalaman kerja yang diberikan oleh organisasi.

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa Komitmen Afektif berdampak positif pada perilaku organisasional karyawan seperti *turnover intention* dan performa kerja.

Terdapat beberapa variabel yang sudah diteliti berpengaruh kuat terhadap komitmen afektif, yaitu teori Persepsi Dukungan Organisasi. Penelitian mengenai Persepsi Dukungan Organisasi berawal dari pengamatan bahwa jika para manajer mengharapkan kesetiaan karyawan kepada perusahaan, maka karyawan akan mengharapkan kesetiaan perusahaan kepada mereka. *Perceived organizational support* (POS) adalah keyakinan karyawan bahwa organisasi peduli dan menghargai kontribusinya terhadap keberhasilan dari organisasi (Krishnan, 2012). Dalam teori Persepsi Dukungan Organisasi yang dikemukakan oleh Eisenberger (2001) ditemukan bahwa persepsi dukungan organisasi berdampak negative dengan *turnover intention* dan *employee turnover*. Karyawan yang memiliki POS yang tinggi akan memiliki rasa tanggung jawab yang kuat terhadap perusahaan dan akan berupaya membantu perusahaan dalam kesulitan serta memiliki *attachment*/kelekatan kepada perusahaannya.

Kurangnya literatur mengenai faktor apa saja yang dapat membuat karyawan millennial ini loyal kepada perusahaannya menjadi alasan bagi penelitian ini dilakukan. Penelitian saat ini bertujuan untuk mengamati apa saja hubungan antara variabel Persepsi Dukungan Organisasi dengan komitmen afektif dan apakah terdapat pengaruh dari lingkungan kerja melalui atau tanpa melalui Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Afektif karyawan. Maka dari hal tersebut penulis memutuskan untuk meneliti bagaimana pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Afektif pada karyawan di Kantor Cabang Daerah PT.Telkom Medan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Afektif pada PT. Telkom Medan?
2. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Afektif pada PT. Telkom Medan?
3. Bagaimana pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Afektif?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Afektif karyawan di PT.Telkom Medan.
2. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Afektif karyawan di PT.Telkom Medan.
3. Bagaimana pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Afektif karyawan di PT.Telkom Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Menambah ilmu pengetahuan, melatih dalam menganalisis dan menambah pengalaman.

2. Bagi PT.Telkom Medan

Dapat menjadi bahan pertimbangan pengambilan keputusan manajemen dalam bidang Sumber Daya Manusia.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk Universitas HKBP Nommensen Medan sebagai sumber referensi dan sebagai dasar dalam pengembangan penelitian yang sama dimasa depan.

4. Bagi Penelitian Berikutnya

Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi dan sebagai bahan pertimbangan untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dalam bidang Sumber Daya Manusia.

BAB II

LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

2. 1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian *Percieved Organizational Support*

Percieved organizational Support (POS) merupakan pandangan umum karyawan mengenai seberapa besar perusahaan melihat dan mengapresiasi pekerjaan (*effort*) yang diberikan oleh karyawan terhadap perusahaan (Eisenberger, *et al* 2002). Apabila karyawan memiliki POS yang tinggi, maka karyawan akan menunjukkan sikap yang positif dalam membantu perusahaan menyelesaikan masalah, memiliki kemauan untuk melakukan perbuatan yang mendorong perusahaan untuk mencapai tujuan dan memiliki komitmen dan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.

Teori dukungan organisasi yang dikemukakan oleh (Eisenberger, Huntington, Hutchinson Sowa, 1986; Rhoades & Eisenberger, 2002; Shore & Shore, 1995) mengatakan bahwa untuk memenuhi kebutuhan *socioemotional* karyawan serta untuk mengukur manfaat dari peningkatan upaya kerja karyawan, karyawan secara umum terlebih dahulu mempertimbangkan cakupan sejauh mana perusahaan memperhatikan kesejahteraan mereka. Dengan demikian *Percieved Organizational Support* akan meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan kepada organisasi, meningkatkan komitmen afektif karyawan, dan meningkatkan harapan karyawan bahwa apabila ia berusaha untuk bekerja lebih baik lagi maka perusahaan akan mengapresiasi hal tersebut.

2.1.2 Manfaat Persepsi Dukungan Organisasi

Organisasi yang baik adalah organisasi yang mengenali karakter karyawannya, karena apabila ada kesesuaian antara harapan karyawan dengan keputusan manajemen perusahaan maka hal tersebut akan bermanfaat komitmen karyawan serta karyawan mau melakukan pekerjaan dengan kemampuan terbaiknya. Menurut studi yang dilakukan

oleh Eisenberger dalam Krishnan dan Mary, (2012) yang dilakukan pada 135 karyawan yang percaya bahwa organisasi menghargai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraannya ditemukan adanya pengurangan keterlambatan masuk kerja, absen kerja, *turnover*, penurunan respon stress kerja dan meningkatkan *in-role* dan *extra-role* kinerja.

2.1.3 Indikator Persepsi Dukungan Organisasi

Dalam penelitian ini penulis menggunakan empat indikator untuk mengukur persepsi dukungan organisasi (Rhoades et al., 2001: 826). Indikator tersebut meliputi:

1. Kesejahteraan

Organisasi yang baik adalah organisasi yang peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Dalam hal ini organisasi menghargai pekerjaan yang telah dilaksanakan karyawan, menyediakan sarana prasarana yang memadai, dan memberikan sikap perhatian pada karyawan.

2. Sikap Menghormati

Sikap saling menghormati sangat penting untuk di tempat kerja. Dengan ini akan semakin tercipta hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan. Organisasi dapat menunjukkan rasa peduli dan bisa menerima kritik dan saran dari karyawan. Selain itu saran yang membangun dari atasan juga dapat menjadikan karyawan semakin termotivasi untuk semangat bekerja.

3. Penyediaan Bantuan

Apabila karyawan merasa kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, organisasi harus memberikan bantuan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Selain itu apabila karyawan mengalami masalah, organisasi harus membantu untuk memberikan solusi agar masalah dapat terselesaikan.

4. Kontribusi

Setelah karyawan menyelesaikan pekerjaannya, organisasi akan memberikan imbalan atau penghargaan atas pekerjaan karyawan. Tidak hanya memberikan gaji, namun organisasi dapat memberikan apresiasi atas prestasi karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaannya.

2.2 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan komponen yang sangat penting bagi karyawan dalam melakukan aktivitas kerja. Lingkungan kerja adalah suatu kondisi yang meliputi aspek fisik maupun non-fisik dimana pekerjaan tersebut dilakukan. Menurut Gorny (2012:2) Lingkungan kerja merupakan sesuatu hal yang menggambarkan kondisi dimana suatu pekerjaan dilakukan. Kondisi-kondisi tersebut termasuk lingkungan fisik dan non-fisik seperti sosial, fisiologis dan faktor keamanan.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja baik fisik maupun non-fisik yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal tersebut juga dapat digambarkan sebagai kebutuhan dasar karyawan untuk melakukan tugasnya. Kebutuhan dasar tersebut kemudian dapat digambarkan dalam teori Maslow, yaitu terdapat pada tabel berikut.

Tabel 2.2
Teori hirarki kebutuhan Abraham Maslow dikaitkan dengan kualitas lingkungan kerja

Level kebutuhan (dan deskripsi kebutuhan)	Kebutuhan akan lingkungan kerja dan keadaan yang diharapkan
<i>Self actualization</i> (pengembangan diri, membuktikan diri seseorang)	Lingkungan kerja sepenuhnya menyadari potensi seseorang karyawan, kepuasan yang berasal dari pekerjaan.
<i>Esteem</i> (dihargai, sukses, prestise dan diakui oleh orang lain)	<i>Public Appreciation</i> /Apresiasi dari rekan kerja (lingkungan organisasi) atas upaya kerja yang dilakukan.
<i>Belonging</i> (penerimaan oleh rekan kerja, rasa saling memiliki dengan tim atau kelompok kerja)	Kesempatan untuk beroperasi dalam lingkungan kerja, Kesempatan untuk mendorong efektivitas kerja (seorang karyawan dengan yang lain) dan Hubungan kerja yang saling saling mendukung,
<i>Safety</i>	Mengeliminasi segala kemungkinan ancaman

(perlindungan dari kemungkinan paparan penyakit atau mengalami kecelakaan, prospek kerja yang terjamin)	dan bahaya yang mungkin muncul dalam lingkungan kerja.
Physiological (kebutuhan dasar yang diasosiasikan dengan jadwal istirahat yang cukup dan alur kerja yang baik)	Lingkungan kerja dibentuk untuk memenuhi kebutuhan dasar akan keselamatan dan karyawan dimungkinkan untuk bekerja dalam kondisi bebas-ancaman.

Sumber: Gorny, (2015:3)

2.2.1 Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Menurut Siagian (2014), lingkungan kerja dapat digolongkan ke dalam dua jenis yaitu, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik.

1. Lingkungan fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dan dapat mempengaruhi segala aktivitas atau kegiatan pegawai. Siagian (2014) mengemukakan bahwa lingkungan kerja fisik terdiri dari, bangunan tempat kerja, peralatan kerja, fasilitas dan akses (tersedianya sarana angkutan).

2. Lingkungan non-fisik

Yaitu situasi atau kondisi dalam suatu pekerjaan meliputi bagaimana hubungan antara karyawan, bagaimana hubungan karyawan dengan atasan dan bagaimana hubungan antara karyawan dengan konsumen (Sedarmayanti, 2011). Lingkungan non-fisik juga sering di kaitkan dengan bagaimana tekanan yang dirasakan oleh karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan.

2.2.2 Indikator Lingkungan Kerja

Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melakukan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Apabila karyawan bekerja dalam lingkungan yang tidak sesuai dengan syarat yang baik bagi psikis maupun fisiologis dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh

lagi, keadaan lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

Berikut ini merupakan indikator lingkungan kerja menurut Siagian (2014), yaitu:

1. Lingkungan kerja fisik

- 1) **Penerangan /cahaya.** Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran bekerja. Oleh karena itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan pandangan. Cahaya yang kurang mengakibatkan pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurangnya efisiensi dalam melakukan pekerjaan.
- 2) **Suhu udara.** Tubuh manusia sangat memerlukan suhu udara yang sesuai dengan kemampuan tubuh untuk beradaptasi dan bekerja. Suhu udara yang terlalu tinggi ataupun terlalu dingin tentunya akan menyebabkan ketidaknyamanan untuk berlama-lama dalam suatu tempat. Rasa sejuk dan segar akan membantu mempercepat kerja karyawan. Apabila suhu tidak udara tidak diperhatikan pada lingkungan kerja tentunya akan mengakibatkan karyawan tidak maksimal dalam bekerja.
- 3) **Suara bising.** Suara bising adalah bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama karena dalam jangka Panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran dan menimbulkan kesalahan komunikasi. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisiensi sehingga produktivitas kerja meningkat.
- 4) **Ruang gerak.** Ruang gerak adalah posisi kerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya, juga termasuk alat bantu kerja seperti meja, kursi, lemari dan sebagainya. Ruang kerja lebih utamanya kursi dan meja sangat penting diperhatikan agar sesuai dengan aspek fisiologi yang baik bagi Kesehatan karyawan. Aspek tersebut meliputi apakah kursi kerja nyaman untuk posisi

yang lama, apakah meja kerja nyaman dan dapat mengakses alat kerja dengan mudah dan seterusnya.

- 5) **Keamanan kerja.** Guna menjaga keadaan dan kondisi tempat lingkungan kerja tetap aman maka diperlukan adanya penjagaan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM).
- 6) **Sirkulasi udara di tempat kerja.** Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan tercampur dengan gas lain atau bau-bauan yang mengganggu kenyamanan atau berbahaya bagi Kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya sistem ventilasi yang baik yang terhubung dengan area terbuka sehingga udara segar dapat masuk. Tidak memungkinkannya sistem ventilasi tersebut dapat diatasi dengan menempatkan *air conditioning* (AC).

2. Lingkungan Kerja Non-Fisik

1. **Hubungan rekan kerja setingkat** yaitu hubungan dengan rekan kerja yang harmonis dan tanpa saling hujat, membenci, intrik diantara sesama rekan kerja. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi pegawai tetap tinggal dalam satu organisasi, adanya hubungan yang harmonis dan kekeluargaan.
2. **Hubungan atasan dengan bawahan** harus dijaga dengan baik, karena akan memengaruhi pekerjaan yang mereka lakukan. Jika kerja sama dan komunikasi terjalin dengan baik antara atasan dengan karyawan maka karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien.
3. **Kerjasama antar pegawai** harus di jaga dengan baik, karena akan memengaruhi pekerjaan yang mereka lakukan. Jika kerja sama antar pegawai terjalin dengan baik maka pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien.

2.3 Definisi Komitmen Afektif

Menurut Meyer, Allen dan Smith (1993) komitmen afektif merupakan keterikatan emosional yang melekat pada seorang karyawan yang merefleksikan tingkat identifikasi dan keterlibatan karyawan dalam pekerjaannya serta ketidaksediaannya untuk meninggalkan pekerjaan tersebut. Seseorang ingin terus bekerja untuk organisasi tersebut karena dirinya sependapat dengan tujuan dan nilai-nilai dalam organisasi tersebut. Karyawan yang memiliki hubungan yang kuat dengan perusahaannya akan cenderung membantu perusahaan dengan lebih totalitas. He, (2012) dalam penelitiannya mengatakan komitmen afektif akan terbentuk pada karyawan apabila organisasi mampu menanamkan keyakinan yang kuat pada seorang karyawan untuk mengikuti nilai-nilai dari suatu perusahaan sebagai prioritas utama yang dapat memotivasi karyawan untuk berkontribusi lebih kepada organisasi. Dalam penelitian tersebut, komitmen afektif pada karyawan diukur dengan empat item sama dengan yang terdapat pada penelitian Meyer & Allen, (1997), lihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.2
Skala Komitmen Afektif

1.	Saya akan merekomendasikan tempat kerja saya kepada teman-teman saya sebagai tempat kerja yang bagus.
2.	Saya bangga mengatakan orang lain kalau saya bekerja untuk organisasi saya.
3.	Organisasi saya menginspirasi saya untuk melakukan yang terbaik dalam pekerjaan saya.
4.	Saya senang telah mengambil keputusan bekerja di perusahaan ini.

Sumber: He, (2008:67)

2.5 Indikator Komitmen Afektif

Untuk mengetahui seberapa berkomitmennya seorang karyawan kepada perusahaan diperlukan indikator sebagai tolak ukur untuk mengetahuinya. Indikator dari Komitmen Afektif (Meyer et al., 1993) adalah:

1. Loyalitas

Loyalitas adalah kesetiaan karyawan terhadap organisasi tempat karyawan bekerja. Loyalitas sangat dibutuhkan oleh organisasi karena tanpa loyalitas karyawan, maka organisasi tersebut akan mengalami persoalan berat.

2. Rasa Bangga

Rasa bangga terhadap organisasi mutlak dimiliki oleh setiap karyawan. Rasa bangga inilah yang mendorong karyawan untuk memiliki motivasi kerja yang tinggi dan berdampak pada loyalitas. Sebaliknya, jika karyawan tidak memiliki rasa bangga, karyawan akan memiliki sikap yang negatif terhadap organisasi tersebut.

3. Peran Serta

Seorang karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi akan memberikan ide atau gagasan yang kreatif dan inovatif demi kemajuan organisasi tersebut. Sebaliknya, jika karyawan memiliki sikap yang apatis dan pasif tidak akan bersedia memberikan ide yang baik demi kemajuan organisasi.

4. Menganggap organisasinya adalah yang terbaik

Sekalipun banyak organisasi lain memiliki keunggulan, seorang karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan berasumsi bahwa organisasi tempat bekerja adalah selalu yang terbaik. Sikap ini bukan berarti menganggap remeh organisasi lain melainkan suatu ekspresi kebanggaan.

5. Terikat secara emosional pada organisasi tempat bekerja

Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan merasa sakit bila organisasi tempat bekerja dipandang negatif. Sikap ini disebabkan karena karyawan tersebut terikat secara emosional sehingga organisasi tempat bekerja sudah menjadi bagian dalam diri karyawan tersebut.

2.6 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Teknik analisis Data	Hasil penelitian
1.	Sia Tjun Han, Agustinus Nugroho, Endo	Komitmen Afektif dalam organisasi yang dipengaruhi oleh	analisis kuantitatif ekspalanatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Perceived organizational support</i> (POS) berpengaruh positif dan

	W. Kartika, dan Thomas S. Kaihatu (2001)	<i>Perceived Organizational Support</i> dan Kepuasan Kerja	dengan menggunakan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) berbasis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	signifikan terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Afektif
2.	Ping He (2008)	<i>An Investigation of the Antecedents and Consequences of Affective Commitment in a U.S. Hospitality Organization</i>	Menggunakan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) dan Uji Regresi Berganda	Ditemukan hasil bahwa <i>Affective Commitment</i> dipengaruhi secara positive oleh <i>Perceived Organizational Support</i> , <i>Job Satisfaction</i> , dan <i>Employee Perceived Service Quality</i> .
3.	Paul Eder, Robert Eisenberger (2008)	<i>Perceived Organizational Support: Reducing the Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior</i>	Metode ANOVA, yaitu bentuk uji hipotesis statistik dimana kita mengambil kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik inferentif	Hasil penelitian Ini menunjukkan bahwa di antara dua sampel karyawan (<i>Withdrawal individu</i> dan <i>Withdrawal kelompok</i>), POS mengurangi hubungan antara agregat perilaku penarikan kelompok kerja dan perilaku penarikan karyawan individu.
4.	Abdul Raziq (2015)	<i>Impact of Working Environment on Job Satisfaction</i>	Analisis kuantitatif dengan metode simple random sampling	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara Lingkungan Kerja (<i>Work Environment</i>) dengan Kepuasan kerja (<i>Job Satisfaction</i>)
5.	Claudia Alvelina, Vili Vilandari Engriwan (2018)	Analisa Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Employee Perceived Service Quality</i> dengan mediasi <i>Affective Commitment</i> di Hotel Suite Surabaya.	Menggunakan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) dengan metode <i>Partial Least Square</i>	Hasil penelitian adalah kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen afektif, afektif komitmen berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan karyawan, komitmen afektif adalah variabel yang tidak harus ada antara kepuasan kerja dan persepsi kualitas pelayanan karyawan.

2.7 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan gambaran dasar melihat arah penelitian, agar tepat dalam menganalisis variabel yang akan diteliti. Dan sebagai argumentasi dalam

membuat kesimpulan dalam bentuk hipotesis. Peneliti ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana hubungan antara variabel persepsi dukungan organisasi dan variabel kualitas lingkungan kerja terhadap variabel terikat komitmen afektif. Berikut merupakan landasan atau dasar kerangka pemikiran:

1. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Afektif

Organisasi dapat memberikan dukungan kepada karyawannya melalui pengawasan dan kepedulian terhadap keadaan dan situasi yang dialami karyawan dalam pekerjaannya maupun dalam kehidupan pribadinya. Dengan *Perceived Organizational Support* (POS) yang diberikan perusahaan, karyawan akan merasa lebih puas dan lebih berkomitmen dengan pekerjaannya (Eisenberger *et al.*, 2001). Dukungan organisasi tersebut dapat berupa penghargaan atas kontribusi karyawan, mendengarkan keluhan karyawan, perasaan bangga akan hasil kinerja atau prestasi karyawan serta memenuhi kebutuhan karyawan. Apabila perusahaan mampu menerapkan hal-hal tersebut dengan baik maka karyawan akan mengembangkan sikap *trust* kemudian terbentuk komitmen dalam diri karyawan.

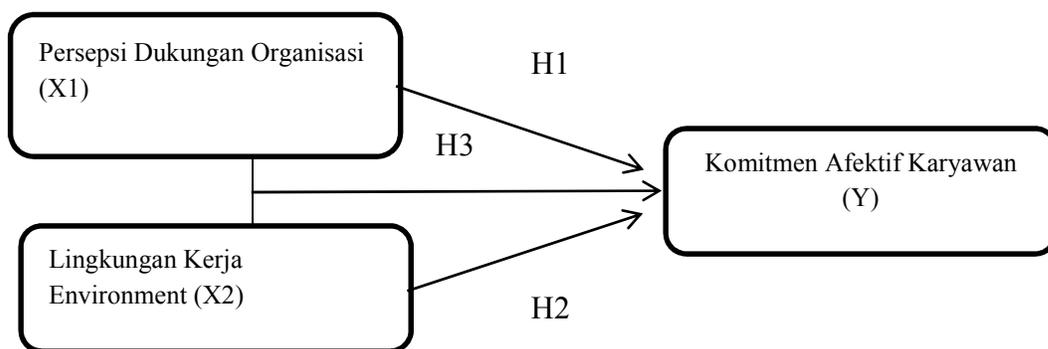
2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Afektif

Lingkungan adalah suatu aspek yang sangat krusial agar pekerjaan terlaksana secara efektif dan efisien. Kondisi lingkungan kerja akan menentukan apakah performa kerja yang diharapkan oleh perusahaan dapat tercapai atau tidak. Situasi di lingkungan kerja dapat dijelaskan sebagai tempat kerja yang aman dan nyaman, aturan kerja yang baik serta perlindungan yang memuaskan karyawan. Apabila karyawan puas mengenai hal-hal tersebut maka diduga bahwa lingkungan kerja tersebut akan menyebabkan komitmen afektif karyawan akan semakin meningkat.

3. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Afektif

Komitmen Afektif dapat membuat perusahaan menjadi lebih baik, tetapi sering didapati kurangnya komitmen karena berbagai alasan seperti karyawan mengukur seberapa besar harus berkomitmen melalui tingkat upah yang diberikan perusahaan. Komitmen mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya

dengan organisasi dan terkait dengan tujuan-tujuannya. Komitmen yang lebih tinggi dapat mempermudah terwujudnya produktivitas yang lebih tinggi. Perusahaan dapat mendapatkan komitmen karyawan dengan cara terlebih dahulu menunjukkan perhatiannya kepada karyawan sehingga karyawan membentuk persepsi yang positif terhadap perusahaan. Persepsi tersebut akan membuat karyawan nyaman dengan pekerjaannya karena perasaan akan dihargai sehingga akan meningkatkan produktivitas kerjanya. Lingkungan kerja yang baik akan membuat karyawan merasa nyaman dengan pekerjaannya sehingga akan berdampak pada loyalitas/komitmen untuk membantu perusahaan agar tujuan atau harapan perusahaan dapat tercapai.



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

Sumber: diolah peneliti 2022

2.5 Hipotesis

Rusiadi, dkk (2017) menyatakan hipotesis adalah pernyataan keadaan populasi yang akan diuji kebenarannya dengan menggunakan data atau informasi yang dikumpulkan melalui sampel. Dengan demikian, hipotesis dapat diartikan sebagai

sebuah kesimpulan yang masih harus dibuktikan kebenarannya (validasinya). Berdasarkan kajian teori, penelitian yang relevan dan kerangka pemikiran di atas maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

1. H1: Terdapat pengaruh positif Persepsi Dukungan Organisasi secara signifikan pada Komitmen Afektif karyawan pada PT. Telkom Medan.
2. H2: Terdapat pengaruh positif Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Afektif karyawan pada PT. Telkom Medan.
3. H3: Terdapat pengaruh positif Persepsi Dukungan Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Afektif karyawan pada PT. Telkom Medan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini menggunakan penelitian analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, digunakan untuk mengukur variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan angka-angka yang diolah melalui analisis statistik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, (Sugiyono, 2015:14). Adapun variabel yang dihubungkan yaitu: variabel independen Persepsi Dukungan Organisasi (X1), dan Kualitas Lingkungan Kerja (X2) dengan variabel dependen Komitmen Afektif (Y).

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian yang dikaji dalam penelitian ini adalah karyawan PT.Telkom Medan yang berlokasi di Kota Medan Jl.Prof. HM Yamin penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan April 2022 sampai Agustus 2022.

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling Penelitian

3.3.1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang akan diteliti, menurut Sugiyono, (2015: 117), definisi populasi adalah sebagai berikut: “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah adalah karyawan PT.Telkom Medan yang berlokasi di Kota Medan Jl.Prof. HM Yamin yang berjumlah 69 orang terdiri dari berbagai divisi.

3.3.2 Sampel

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari Manajer SDM PT.Telkom Medan jumlah populasinya adalah sebanyak 69 responden, maka peneliti mengambil 100%

populasi sebagai responden. Penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan metode sampling jenuh berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2015:124), yang mengatakan bahwa: “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus.

3.3.3 Teknik Sampling Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili populasi. Sampel merupakan bagian dari keseluruhan jumlah populasi serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan diteliti. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *non probability Sampling*. *Non probability sampling* adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Kemudian peneliti mengambil salah satu dari teknik non probability sampling yaitu teknik sampling jenuh dimana seluruh populasi digunakan sebagai sampel penelitian.

3.4 Jenis Data Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan 2 jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atas objek penelitian (Sugiyono, 2016:225).Data yang di ambil adalah data karyawan pada objek penelitian.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak didapatkan secara langsung oleh peneliti tetapi diperoleh dari pihak lain (Sugiyono,2016). Biasanya data ini diperoleh dari data yang sudah jadi, data yang sudah dipublikasikan ataupun data yang diperoleh dari sebuah instansi.Pada penelitian ini sumber data yang diperoleh dari sebuah Instansi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner (Angket), Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran angket kepada Karyawan Kantor Wilayah PT.Telkom. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2016). Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah Kuesioner, dimana penulis memberikan angket yang berisi pertanyaan/pernyataan terbuka maupun tertutup yang akan dijawab oleh responden sehingga dari hasil pengumpulan jawaban responden, dapat ditarik kesimpulan tentang permasalahan yang dihadapi. Penulis membagikan kuesioner secara online berkaitan dengan efisiensi dan efektifitas penebaran kuisisioner.

3.6 Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam pengukuran ini adalah skala Ordinal. Skala ordinal digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap fenomena sosial. Dalam hal ini, responden memilih salah satu dari jawaban yang tersedia, kemudian masing-masing jawaban diberi skor tertentu. Total skor inilah yang ditafsir sebagai posisi responden dalam skala ordinal. Peneliti memberikan enam alternative jawaban kepada responden dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 5, dengan alasan mencegah responden menjawab netral dan harus menentukan pilihan apa yang harusnya dirasakan. Setiap jawaban responden akan diukur dengan ketentuan sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1
Pengukuran Skala Ordinal

Jenis Jawaban	Bobot
Sangat Tinggi	5
Tinggi	4

Netral	3
Rendah	2
Sangat Rendah	1

Sumber: Sugiyono, (2017).

3.7 Defenisi Operasional Variabel Penelitain

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono, (2015 : 38) suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mewakili variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini definisi operasionalnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	INDIKATOR
Persepsi Dukungan Organisasi (X1)	Persepsi Dukungan Organisasi dioperasionisasikan sebagai penilaian karyawan terhadap perusahaannya terkait dukungan yang terima karyawan dari perusahaan dalam meningkatkan kesejahteraan pekerja.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesejahteraan 2. Sikap Menghormati 3. Penyediaan Bantuan 4. Kontribusi
Lingkungan Kerja (X2)	Lingkungan kerja dioperasionisasikan sebagai tingkat kenyamanan bekerja pada lingkungan perusahaan yang diperoleh berdasarkan pengalaman karyawan selama bekerja di	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan kerja fisik 2. Lingkungan kerja non-fisik

	perusahaan.	
Komitmen afektif (Y)	Komitmen afektif dioperasionalkan sebagai tolak ukur keterikatan secara emosional pada diri karyawan terhadap organisasinya sehingga karyawan menunjukkan sikap dan perilaku yang sesuai dengan norma-norma dan tujuan organisasinya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loyalitas 2. Rasa bangga 3. Peran Serta 4. Menganggap organisasinya adalah yang terbaik 5. Terikat secara emosional pada organisasi tempat bekerja

3.8 Uji Validitas dan Realiabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrument alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Dalam melakukan uji validitas ini, peneliti akan menggunakan metode komputerasi SPSS For Windows dengan teknik pengujian *bivariate person (product momen pearson)* dengan kriteria menurut (Sekaran, 2006) dalam (Kuncoro 2013) sebagai berikut:

1. Jika $r^{\text{hitung}} \geq r^{\text{tabel}}$ dengan taraf signifikan 0,05 maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam penelitian dinyatakan valid.
2. Jika $r^{\text{hitung}} \leq r^{\text{tabel}}$ dengan taraf signifikan 0,05 maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner penelitian dinyatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian yang berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrument. Suatu instrument dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Pengukuran dilakukan dengan SPSS *for windows* dengan uji statistik *cronbach alpha* dengan kriterian menurut (Sekaran, 2006) dalam (Kuncoro, 2013):

1. Jika $r^{\text{alpha}} > 0,60$ maka dinyatakan *reliable*.
2. Jika $r^{\text{alpha}} < 0,60$ maka dinyatakan tidak *reliable*.

3.9 Uji Asumsi Klasik

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Pengujian normalitas bertujuan untuk menguji data apakah dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya (Ghozali 2016).

1. Jika signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal
2. Jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.

3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dengan melihat grafik scatterplot dan prediksi variabel dependen dengan residunya (Ghozali, 2016).

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik titik yang membentuk pola tertentu yang teratur, (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengidentifikasinya telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika ada pola yang jelas, serta titik titik penyebaran diatas dan dibawah angka pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heterokedastisitas.

3.9.3 Uji Multikolinieritas

Analisis regresi berganda dalam sebuah penelitian digunakan untuk menguji terjadi tidaknya multikolinieritas antar variabel bebas. Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Metode untuk menguji adanya Multikolinieritas ini dapat dilihat dari *tolerance value* > 0,1 atau nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2016).

3.10 Metode Analisis Data Deskriptif

Metode analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh positif atau negatif variabel bebas (X1,X2) terhadap variabel terikat (Y). Didalam menganalisis data ini penulis menggunakan bantuan SPSS for Windows.

Adapun persamaan regeresinya adalah:

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+e.$$

Dimana:

Y = Komitmen Afektif

a = Konstanta

X1 = Persepsi Dukungan Organisasi

X2 = Lingkungan Kerja

b1 = Koefisien Regresi Persepsi Dukungan Organisasi

b2 = Koefisien Regresi Lingkungan Kerja

e = Standar error

3.10.2 Uji Parsial (Uji-t)

Analisis ini juga untuk menjawab uji hipotesis secara parsial atau Uji t. Uji t digunakan untuk mengetahui signifikan dari pengaruh variabel bebas terdapat variabel terikat secara parsial. Signifikan pengaruh tersebut dapat disetifikasi dengan membandingkan t-tabel dengan t-hitung, apabila $t^{\text{hitung}} > t^{\text{tabel}}$ maka variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat, sebaliknya jika nilai $t^{\text{hitung}} < t^{\text{tabel}}$ maka variabel bebas secara parsial tidak mempengaruhi variabel terikat (Ghozali 2016).

Rumusan Hipotesis:

$H_0 : b_1 \neq 0$: Persepsi Dukungan Organisasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Komitmen Afektif pada karyawan PT. Telkom Medan.

$H_0 : b_1 = 0$: Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Komitmen Afektif pada karyawan PT. Telkom Medan.

$H_1 : b_2 \neq 0$: Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Komitmen Afektif pada karyawan PT. Telkom Medan.

$H_1 : b_2 = 0$: Lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Komitmen Afektif pada karyawan PT. Telkom Medan.

Kriteria pengambilan keputusan :

H_0 ditolak jika taraf signifikan $> \alpha = 5\%$ atau $t^{\text{hitung}} < t^{\text{tabel}}$

H_1 diterima jika taraf signifikan $< \alpha = 5\%$ atau $t^{\text{hitung}} > t^{\text{tabel}}$.

3.10.3 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel bebas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Dimana $F^{\text{hitung}} > F^{\text{tabel}}$ maka H_1 diterima atau secara bersama-sama variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya secara bersama-sama variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016). Untuk mengetahui signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan probability sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

Rumusan Hipotesis :

H0 : $b_1 \neq 0$: Persepsi dukungan organisasi tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Komitmen afektif karyawan pada PT.Telkom Medan

H0 : $b_1 = 0$: Persepsi dukungan organisasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Komitmen afektif karyawan pada PT.Telkom Medan

H1 : $b_2 \neq 0$: Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Komitmen afektif karyawan pada PT.Telkom Medan

H1 : $b_2 = 0$: Lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Komitmen afektif karyawan pada PT.Telkom Medan

Kriteria pengambilan keputusan :

H0 ditolak jika taraf signifikan $> \alpha = 5\%$ atau $t^{\text{hitung}} < t^{\text{tabel}}$

H1 diterima jika taraf signifikan $< \alpha = 5\%$ atau $t^{\text{hitung}} > t^{\text{tabel}}$.

3.10.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui varian dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1. Jika nilai koefisien mendekati 1 berarti variabel bebas berpengaruh besar terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai koefisien mendekati nol berarti variabel bebas berpengaruh kecil terhadap variabel terikat. Penelitian ini menggunakan *SPSS for Windows*.