

# PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, WORK-FAMILY CONFLICT, AND JOB SATISFACTION: A SERIAL MEDIATION MODEL

Muzakki<sup>1</sup>, Asep Heryyanto<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Wijaya Putra

E-mail : muzakki@uwp.ac.id<sup>1</sup> Asepheryyanto@uwp.ac.id<sup>2</sup>

Received	:	May 02 <sup>nd</sup> 2022	Revised	:	July 14 <sup>th</sup> 2022	Accepted	:	Sep 30 <sup>st</sup> 2022
----------	---	---------------------------	---------	---	----------------------------	----------	---	---------------------------

## ABSTRACT

*This study aims to examine the influence of perceived organizational support on work-family conflict and job satisfaction, and the influence of work-family conflict on job satisfaction. This study also aims to examine the role of work-family conflict mediation in the relationship between perceived organizational support and job satisfaction. The method used is quantitative, and the sample technique used is random sampling using the distribution of questionnaires to collect data from the research object. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). Furthermore, the findings of this study reveal that perceived organizational support has a positive and significant effect on job satisfaction. Perceived organizational support also negatively affects work-family conflict. Meanwhile, work-family conflict has a positive and significant effect on job satisfaction. The latest finding is work-family conflict is able to negatively mediate the relationship of perceived organizational support to job satisfaction.*

**Keywords:** *Perceived organizational support, work-family conflict, job satisfaction, Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS).*

## PENDAHULUAN

Saat ini pekerja telah banyak memperhatikan dan berfokus pada bagaimana menjaga domain pekerjaan dan keluarga agar tetap dapat seimbang. Seperti yang disampaikan oleh (Bashir et al., 2015) bahwa hidup manusia akan memuaskan dan menyenangkan apabila mereka mampu mengatur psikologis, sosial, dan kehidupan keluarga. Akhir-akhir ini penelitian tentang *work-family conflict* sedang banyak diperbincangkan diberbagai sektor (pendidikan, perhotelan, perbankan, dan lain-lain) (Aliasgar, 2017; Dodanwala et al., 2022; X. Hong et al., 2021; Li et al., 2022; Mody et al., 2022; Pluut et al., 2018; Selvarajan et al., 2013). Semua itu muncul karena minimnya perhatian organisasi pada pekerja. Terutama pekerja di perbankan yang notabennya

bekerja dengan jam kerja yang panjang dan tidak fleksibel (Adhikary, 2018). Pada akhirnya menurut Adhikary (2018) ini dapat menjadi sebab kualitas kerja, dan keselamatan kerja karyawan terancam. Kemudian, pada sektor perbankan lebih menitikberatkan pada kualitas pelayanan. Jika tidak demikian, maka pelanggan akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan (Arslaner & Boylu, 2017). Sehingga, kesehatan fisik dan mental karyawan dibutuhkan untuk efektifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada setiap konsumen yang datang.

Seiring dengan isu itu, para *scholars* melihat bahwa sangat penting organisasi saat ini untuk memperhatikan peran pekerjaan dan keluarga untuk pekerja mereka. Karena dampak dari itu dapat membawa dua kemungkinan; pertama, kebahagiaan karena mereka

bekerja dan memperoleh *feedback* baik dari perusahaan; kedua, bekerja dengan jam kerja tinggi dapat menjadi sumber konflik pada kehidupan pekerja (Wattoo et al., 2018). Secara garis besar konflik yang ditimbulkan dari tempat kerja ke keluarga akan berdampak buruk pada kepuasan keluarga, stres karyawan, tingkat ketidakhadiran, dan kinerja karyawan (Amstad et al., 2011; Kahya & Kesen, 2014; Matijaš et al., 2018; Retnowati et al., 2020; Wattoo et al., 2018). Dengan tingkat konsekuensi besar yang akan diterima oleh perusahaan, maka diharapkan perusahaan untuk mengadopsi *percieved organizational support* (POS), dimana dalam sebuah studi disebutkan berpengaruh negatif terhadap *work-family conflict* (Wattoo et al., 2018).

*Percieved organizational support* (POS) secara umum telah dikaitkan dengan keyakinan karyawan tentang sejauh mana perusahaan/organisasi memandang kontribusi pekerja dan memiliki kepedulian pada kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 1986). Bentuk dukungan organisasi ini telah diteliti dapat meningkatkan komitmen pekerja pada organisasi dan kinerja yang positif sehingga dapat mencapai tujuan organisasi (Zheng & Wu, 2018). Tidak hanya itu, tetapi juga para peneliti sebelumnya telah mengaitkan tingginya tingkat *percieved organizational support* pada keseimbangan hubungan kerja-keluarga (Sun et al., 2011). Kemudian, dalam beberapa literatur lain *percieved organizational support* juga diteliti dapat melemahkan pengaruh konflik pekerjaan ke keluarga pada hasil kerja (Arslaner & Boylu, 2017).

Selanjutnya, pada studi ini juga mencoba untuk menemukan dampak *percieved organizational support* pada *job satisfaction*. Dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan secara langsung telah dikaji dan mampu memberikan dampak secara langsung terhadap kepuasan pekerja (Charoensukmongkol et al., 2016). Konsep kepuasan kerja sendiri sebenarnya sudah lama menggelenggang

di dunia penelitian, bahkan sudah lama para peneliti dan praktisi membicarakannya. Tetapi, seiring perkembangannya antisiden dan konsekuensi dari kepuasan kerja seiring berkembangnya tren akan terus berubah (Saha & Kumar, 2018). Sehingga, konstruk ini hingga saat ini masih eksis diperbincangkan. Selain itu, pada studi ini juga bertujuan untuk menguji peran *work-family conflict* sebagai mediasi pada hubungan *percieved organizational support* dan *job satisfaction*. Kami beranggapan bahwa tingginya tingkat *percieved organizational support* mampu mengurangi *work-family conflict*, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan kerja pekerja.

## LITERATUR REVIEW DAN HIPOTESIS

### *Job Satisfaction*

Onyebuchi et al. (2019) menjelaskan bahwa *job satisfaction* dikaitkan dengan perasaan suka atau tidak suka yang dimiliki oleh seorang pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal ini merupakan respons dari pekerja baik secara efektif maupun emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan mereka. Lebih lanjut, beberapa ahli mengatakan bahwa sejauh mana seseorang merasa positif atau negatif tentang pengaturan kerja, aspek pekerjaan termasuk tugas yang meliputi didalamnya, hingga pada hubungan pekerja dengan rekan kerjanya. Beberapa hal tersebut telah secara erat dikaitkan dengan *job satisfaction* (Baridam & Nwibere, 2008). Studi terbaru mengatakan bahwa salah satu prediktor yang berpengaruh terhadap *job satisfaction* adalah *percieved organizational support* (POS) (Maan et al., 2020). Menurut Onyebuchi et al. (2019) *job satisfaction* merupakan efek lanjutan dari kesan pekerja tentang seberapa baik aktivitas mereka memberikan hal-hal yang dianggap signifikan. Kepuasan kerja juga diciptakan sebagai reintegrasi efek yang diciptakan oleh pandangan seseorang tentang

kepuasan kebutuhannya sehubungan dengan pekerjaannya dan tugas-tugas yang meliputinya (Rathore & Chadha, 2013).

Menurut Onyebuchi et al.(2019) terdapat banyak kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja. Kriteria tersebut bertujuan untuk membantu manajemen dalam menentukan tingkat kepuasan karyawan, dan digunakan untuk membuat strategi dalam mendongkrak permasalahan terkait kepuasan karyawan yang rendah. Sehingga, pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas kerja dan performa karyawan itu sendiri. Bacharach et al. (1991) dan Sharma et al. (2016) mengungkapkan *job satisfaction* dapat dilihat dari beberapa hal. Diantaranya seperti secara keseluruhan, karyawan puas dengan pekerjaan, rekan kerja, atasan mereka, serta pekerjaan saat ini mampu memberikan mereka kesempatan untuk mengoptimalkan kemampuan mereka. Terakhir, posisi dalam pekerjaan karyawan telah sesuai dengan tahapan-tahapan pengembangan karir yang mereka rencanakan. Beberapa hal tersebut merupakan reflektif yang dapat membangun *job satisfaction*.

#### ***Perceived organizational support, work-family conflict, dan job satisfaction***

Menurut Armstrong-Stassen (1998) menyampaikan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh persepsi mereka tentang proses fundamental yang membentuk organisasi mereka dan POS termasuk di antaranya. beberapa penelitian telah menunjukkan tentang hubungan kausalitas yang kuat antara POS dan *job satisfaction* tersebut, diantaranya penelitian dari (Erdogan & Enders, 2007; Filipova, 2011), dan yang terbaru adalah penelitian dari (Maan et al., 2020). Maan et al. (2020) mengamati bahwa tingginya tingkat karyawan yang menikmati POS melaporkan cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang seharusnya menikmati dukungan organisasi yang lebih rendah. Rhoades & Eisenberger (2002) dalam

studinya mengatakan bahwa POS ini telah dikaitkan dengan teori *social exchange* dimana POS memulai proses pertukaran sosial di mana individu merasa bertanggung jawab untuk mendukung organisasi dalam mencapai tujuannya yang mengarah pada penghargaan yang lebih besar. Ketika seorang karyawan mengasosiasikan secara positif dengan pekerjaan dan organisasi mereka, maka akibatnya mereka membalas dukungan organisasi melalui berbagai cara yang lebih luas dengan pekerjaan mereka. Dengan demikian tidak jarang biasanya organisasi yang mampu menerapkan POS dengan baik terhadap karyawan maka kebanyakan akan mendukung terhadap kepuasan kerja, peningkatan performa, dan bahkan dijadikan strategi untuk menurunkan tingkat *work-family conflict* karyawan (Arslaner & Boylu, 2017; Gurbuz et al., 2013; Singh et al., 2015; Suranji & Thalgaspiya, 2016; Weaver, 2015; Zheng & Wu, 2018).

Selain itu, pada studi ini juga mengkaji hubungan *work-family conflict* pada pengaruh *job satisfaction* dimana dalam beberapa penelitian telah diyakini konstruk *work-family conflict* sebagai konstruk yang dapat mengganggu pada kepuasan kerja pekerja. Pada sebuah kajian empiris disebutkan bahwa tingginya tingkat *work-family conflict* secara negatif dan signifikan berpengaruh pada *job satisfaction* karyawan (Asbari et al., 2020; Dodanwala & Shrestha, 2021). Peran mediasi *work-family conflict* juga dianggap penting untuk diuji pada studi ini. Dalam penelitian, *scholars* menganggap bahwa persepsi tentang dukungan organisasi secara langsung mempengaruhi *work-family conflict* secara negatif dan signifikan (Foley et al., 2005; E. Hong et al., 2019). Secara tidak langsung, Dixon & Sagas (2007) menyampaikan bahwa *work-family conflict* mampu menjadi mediasi pada hubungan POS terhadap *job satisfaction*. Dengan demikian, hipotesis yang dapat dibangun pada studi ini adalah sebagai berikut:

H1: *Percieved organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*.

H2: *Percieved organizational support* berpengaruh negatif terhadap *work-family conflict*.

H3: *Work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job satisfaction*.

H4: *Work-family conflict* memediasi hubungan *percieved organizational support* dan *job satisfaction*.

## METODE PENELITIAN

Pada studi ini desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dimana metode ini lebih menitikberatkan pada membangun model dan hipotesis penelitian yang kemudian diuji menggunakan alat statistik. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 97 karyawan PT Bank UOB Indonesia dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). Terdapat tiga konstruk yang diuji pada studi ini yaitu *percieved organizational support* (POS), *work-family conflict*, dan *job satisfaction*. *Percieved organizational support* (POS) diukur menggunakan tujuh item yang dipopulerkan oleh Zheng & Wu (2018) (contoh item; *the organization really*

*cares about the welfare of employees dan the organization is willing to help if employees need special assistance at work*). Kemudian, *work-family conflict* diukur melalui lima item yang dicetuskan oleh Karatepe & Kilic (2007) (contoh item yang digunakan seperti; *work demands that interfere with home, family, and social life; dan employees are unable to engage more in close relationships with family as a result of work*). Sedangkan, *job satisfaction* diukur melalui 6 indikator yang dicetuskan oleh Bacharach et al. (1991) dan Sharma et al. (2016) beberapa contoh indikator yang digunakan seperti; *overall, employees are satisfied with their jobs* dan *overall, employees are satisfied with their coworkers*. Kuesioner didistribusikan kepada karyawan melalui google form penelitian dengan menggunakan 5 point scala likert yaitu 1 sangat tidak setuju hingga 5 sangat setuju sebagai kriteria penilaian atas setiap item pernyataan dalam kuesioner tersebut. Demografi responden dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Demografi responden**

<b>Demografi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
<b><i>Gender</i></b>		
Laki-laki	51	52
Perempuan	46	48
<b><i>Age</i></b>		
< 30 tahun	39	40
Antara 31 - 40 tahun	16	16
Antara 41 - 50 tahun	29	30
>51 tahun	13	13
<b><i>Education</i></b>		
SLTA/Sederajat	11	11
Diploma (D1/D2/D3)	19	19
S1 (Sarjana)	57	59
S2 (Magister)	10	10

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi pengukuran dari setiap variabel dan model penelitian pada studi ini dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). Pada teknik

analisis SEM-PLS terdapat dua evaluasi yang tidak boleh ditinggal yaitu evaluasi outer model dan inner model (Ghozali, 2014). Berikut merupakan hasil evaluasi outer model (*measurement model*) yang dilihat melalui hasil *factor loadings* pada penelitian ini.

**Tabel 1. Factor Loadings**

Construct	Item	Factor Loadings	Nilai Rujukan	Keterangan
<i>Job satisfaction</i>	JS1	0.789	0,5	Valid
	JS2	0.888	0,5	Valid
	JS3	0.902	0,5	Valid
	JS4	0.808	0,5	Valid
	JS5	0.788	0,5	Valid
	JS6	0.618	0,5	Valid
<i>Percieved organizational support</i>	POS1	0.855	0,5	Valid
	POS2	0.773	0,5	Valid
	POS3	0.777	0,5	Valid
	POS4	0.794	0,5	Valid
	POS5	0.633	0,5	Valid
	POS6	0.843	0,5	Valid
	POS7	0.398	0,5	Tidak Valid
<i>Work-family conflict</i>	WFC1	0.901	0,5	Valid
	WFC2	0.871	0,5	Valid
	WFC3	0.927	0,5	Valid
	WFC4	0.852	0,5	Valid
	WFC5	0.882	0,5	Valid

Berdasarkan tabel yang ditunjukkan di atas dapat diinterpretasikan bahwa terdapat satu item (indikator) yaitu item POS7 dari *percieved organizational support* (POS) yang tidak valid dengan perolehan nilai factor loading sebesar 0.398 di bawah nilai rujukan 0,5. Dengan demikian, nilai di bawah 0,5 dapat dihilangkan dari konstruk penelitian atau juga dapat dikatakan bahwa item tersebut tidak valid dalam menyusun konstruk laten (Herdyanti et al., 2020; Muzakki & Hutabarat, 2022; Muzakki & Pratiwi, 2019; Muzakki et al., 2021). Kemudian, apabila item yang tidak valid tersebut telah dihilangkan, langkah berikutnya

yaitu melakukan pengolahan kembali terhadap data hasil survey. Setelah dilakukan pengolahan kembali ditemukan bahwa semua item yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi kriteria yang dibutuhkan dan dapat dikatakan valid secara statistik, serta bisa digunakan untuk mengukur dalam variabel penelitian (Muzakki & Hutabarat, 2022; Muzakki et al., 2021).

Selanjutnya, pengujian reliabilitas yaitu untuk mengetahui sejauh mana konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang digunakan pada penelitian dengan penelitian sebelumnya. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2.

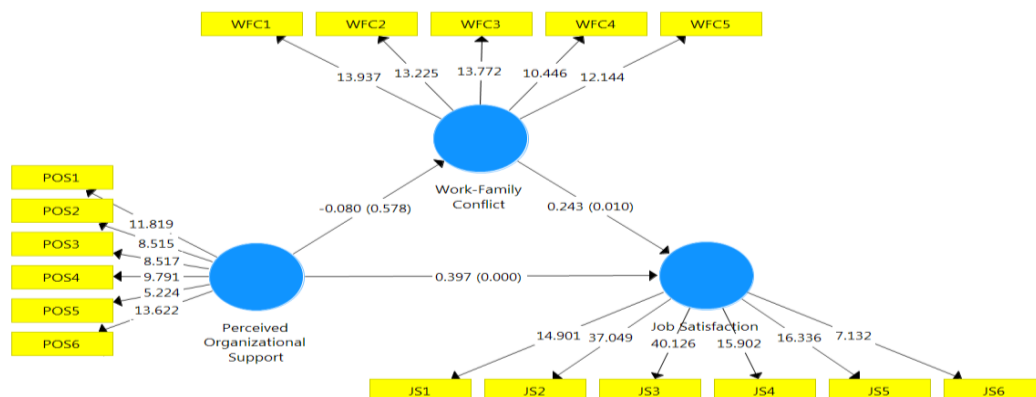
**Tabel 2. Uji Reliability**

Constructs	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
<i>Job Satisfaction</i>	0.890	0.916	Reliabel
<i>Perceived organizational support</i>	0.852	0.890	Reliabel
<i>Work-family conflict</i>	0.932	0.948	Reliabel

Abdillah & Hartono (2016) melaporkan bahwa uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai Cronbach's alpha dan Composite reliability. Suatu konstruk dapat dikatakan reliabel, apabila memiliki nilai Cronbach's alpha > 0,6 dan nilai Composite reliability > 0,7 (Abdillah & Hartono, 2016; Hair et al., 2014). Apabila melihat dari hasil output data pada Tabel 2 tersebut maka dapat dikatakan bahwa semua construct telah memenuhi asumsi yang telah dijelaskan, yaitu secara berurutan *job satisfaction*, *perceived organizational support*, dan *work-family conflict* memperoleh nilai Cronbach's alpha sebesar 0.890, 0.852, dan 0.932 > 0,6 dan nilai Composite reliability sebesar 0.916, 0.890, dan 0.948 > 0,7. Dengan demikian, perolehan nilai tersebut memberikan kesimpulan bahwa setiap konstruk yang digunakan pada penelitian ini telah memenuhi asumsi reliabilitas atau dapat dikatakan semua konstruk pada memiliki konsistensi internal dalam uji reliabilitas instrumen.

Langkah berikutnya yaitu pengujian inner model. Pada pengujian

ini merupakan pengujian terakhir dimana bertujuan untuk menguji hubungan kausalitas atau dapat juga dikatakan pengujian hipotesis dari setiap konstruk. Pada penelitian ini mengajukan empat hipotesis yang akan diuji. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Gambar 1 dan Tabel 3. Kemudian, koefisien determinasi yang didapatkan pada penelitian ini yaitu dilihat dari nilai R Square. Masing-masing nilai R Square menunjukkan bahwa *job satisfaction* memperoleh nilai sebesar 0.201 (20,1%) yang berarti bahwa *perceived organizational support* dan *work-family conflict* mempengaruhi *job satisfaction* sebesar 20,1%, sedangkan 79,9% sisanya dipengaruhi oleh prediktor lain yang tidak diteliti pada studi ini. Selain itu, *perceived organizational support* mempengaruhi *work-family conflict* yaitu sebesar 0.006 (0,6%), hal ini memberikan arti bahwa masih terdapat banyak prediktor di luar penelitian ini yang dapat memberikan pengaruh pada *work-family conflict* dimana pada studi ini ditemukan yaitu sebesar 99,4%.



**Gambar 1. Hasil pengujian bootstrapping**

Sumber : Data diolah peneliti (2022)

**Tabel 3. Pengujian Hipotesis *direct* dan *indirect***

Hipotesis	Original Sample	T Statistics	P Values	Keterangan
POS → JS	0.397	4.334	0.000	Positif dan Signifikan
POS → WFC	-0.080	0.556	0.578	Negatif dan Tidak Signifikan
WFC → JS	0.243	2.584	0.010	Positif dan Signifikan
POS → WFC → JS	-0.019	0.488	0.626	Negatif dan Tidak Signifikan

Notes: POS = *Perceived organizational support*, WFC = *Work-family conflict*, JS = *Job satisfaction*

Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis yang ada pada Tabel di atas dapat dilaporkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. Hasil ini dapat dilihat melalui perolehan nilai original sampel yang positif yaitu 0.397, dan nilai p value  $0.000 < 0,05$ . Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa *percieved organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* diterima (*supported*). Kemudian, hasil pengujian hipotesis yang kedua apabila dilihat dari Tabel di atas dapat dilaporkan bahwa *percieved organizational support* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *work-family conflict*. Hasil ini dapat dilihat melalui perolehan uji statistik SEM-PLS yaitu nilai original sampel yang negatif (-0.080) dan p value  $0.578 > 0,05$ . Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa *percieved organizational support* berpengaruh negatif terhadap *work-family conflict* diterima (*supported*). Selain itu, pengujian hipotesis ketiga dapat dilaporkan melalui perolehan dari hasil uji statistik pada tabel di atas, yaitu perolehan nilai original sampel yang positif dan nilai p value  $0.010 < 0,05$ , sehingga dengan ini dapat dikatakan bahwa *work-family conflict* pada penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang

menyatakan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* ditolak (*rejected*). Selanjutnya, pada pengujian hipotesis yang terakhir dapat dilihat melalui Tabel 3 di atas, bahwa *work-family conflict* memediasi secara negatif dan tidak signifikan pada hubungan *percieved organizational support* dan *job satisfaction*. Hal ini dapat dilihat melalui perolehan original sampel yang negatif (-0.019) dan p value  $0.626 > 0,05$ . Dengan demikian, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yaitu *work-family conflict* memediasi hubungan *percieved organizational support* dan *job satisfaction* diterima (*supported*).

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh *percieved organizational support* terhadap *job satisfaction***

Pada penelitian ini ditemukan bahwa *percieved organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. Hal ini dapat diungkapkan bahwa peningkatan pada *percieved organizational support* secara langsung dapat meningkatkan *job satisfaction* karyawan. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa ketersediaan bantuan dari organisasi ketika karyawan memiliki masalah di luar pekerjaan dan kepedulian organisasi pada kesejahteraan karyawan mampu meningkatkan *job satisfaction* karyawan. Kepuasan kerja ini ditunjukkan karyawan melalui kepuasan mereka pada pekerjaan secara

keseluruhan. Selain itu, kesediaan organisasi untuk membantu karyawan ketika mereka membutuhkan bantuan khusus dalam kehidupan sehari-hari juga menjadi penting karena itu merupakan salah satu elemen yang dapat mendukung terhadap persepsi karyawan bahwa organisasi memberikan dukungan kepada mereka. Hasil studi ini relevan dengan beberapa studi sebelumnya Erdogan & Enders (2007), Filipova (2011), dan Maan et al. (2020) yang menyatakan bahwa *percieved organizational support* berpengaruh terhadap *job satisfaction*, semakin baik organisasi memvarifikasi *percieved organizational support* maka kepuasan kerja karyawan juga akan semakin baik.

#### **Pengaruh *percieved organizational support* terhadap *work-family conflict***

Penelitian ini juga menemukan bahwa *percieved organizational support* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *work-family conflict*. Temuan ini mengkonfirmasi bahwa *percieved organizational support* yang di nilai tinggi oleh karyawan mampu mengurangi tingkat *work-family conflict* yang lebih rendah. Temuan ini melaporkan bahwa organisasi yang bersedia untuk membantu jika karyawan membutuhkan bantuan khusus dalam kehidupan sehari-hari dan mengizinkan karyawan bekerja di rumah untuk mengatasi masalah keluarga. Hal ini mampu mengurangi tingkat konflik yang disebabkan dari pekerjaan ke keluarga, karena dengan itu juga karyawan mampu mengatasi tuntutan pekerjaan yang nantinya akan mengganggu kehidupan di luar pekerjaan seperti; keluarga dan kehidupan sosial karyawan. Selain itu, dengan *percieved organizational support* karyawan mampu terlibat lebih banyak dalam menjaga hubungan dekat dengan keluarga. Dengan demikian, pada studi ini ditemukan *percieved organizational support* berpengaruh negatif terhadap *work-family conflict*. Hasil studi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gurbuz et al. (2013); Matijaš et al. (2018); dan Rudolph et al.

(2014) yang menyatakan bahwa dukungan yang lebih baik dari organisasi akan menciptakan persepsi positif dari karyawan pada organisasi itu sendiri, dan pada akhirnya mampu mengurangi tingkat *work-family conflict*.

#### **Pengaruh *work-family conflict* terhadap *job satisfaction***

Temuan berikutnya, studi ini menemukan bahwa *work-family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. Temuan ini melaporkan bahwa tingginya *work-family conflict* dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sejalan dengan itu, hasil temuan dilapangan dideskripsikan bahwa selama ini karyawan mampu untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dan memiliki keterlibatan yang lebih banyak untuk menjaga hubungan dekat dengan keluarga. Di satu sisi, pekerjaan mereka selama ini tidak terlalu banyak menuntut sehingga mereka tidak kehilangan kegiatan keluarga dan sosial yang penting menurut mereka. Selain itu, menurut karyawan pekerjaan yang selama ini mereka kerjakan itu merupakan pekerjaan rutinitas yang setiap hari jenis pekerjaannya selalu sama dan sesuai dengan *job description* perusahaan. Akibatnya, mereka tidak terlalu terganggu dengan itu termasuk pada kehidupan di luar pekerjaan mereka, sehingga konflik dapat diminimalisir. Pada akhirnya, semua itu dapat meningkatkan *job satisfaction* karyawan itu sendiri, karena secara keseluruhan mereka merasa senang dan puas dengan pekerjaan mereka tersebut. Sejauh ini, hasil studi ini bertentangan dengan studi Asbari et al. (2020) dan Dodanwala & Shrestha (2021) yang menyatakan bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job satisfaction*.

#### **Pengaruh *percieved organizational support* dan *job satisfaction* melalui *work-family conflict***

Pada temuan studi ini ditemukan bahwa *work-family conflict* dapat memediasi secara negatif pada hubungan



*percieved organizational support* dan *job satisfaction*. Temuan ini melaporkan bahwa ketersediaan bantuan dari organisasi ketika karyawan memiliki masalah diluar pekerjaan dan organisasi mau untuk membantu karyawan ketika mereka membutuhkan bantuan khusus dalam kehidupan sehari-hari, serta melonggarkan kebijakan dengan mengizinkan mereka untuk bekerja dari rumah ketika mengalami masalah keluarga. Hal ini mampu mengurangi konflik yang terjadi karena pekerjaan pada keluarga atau kehidupan non kerja karyawan. Pada akhirnya, semua ini dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Secara umum, temuan studi ini menjelaskan bahwa apabila terjadi konflik akibat pekerjaan ke keluarga ini akan menyebabkan kepuasan kerja karyawan menurun, sehingga pada penelitian ini *work-family conflict* memediasi secara negatif pada hubungan *percieved organizational support* dan *job satisfaction*. Hasil temuan ini relevan dengan temuan yang dilakukan oleh Dixon & Sagas (2007) dan bertentangan dengan (Foley et al., 2005; E. Hong et al., 2019).

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil kajian dan temuan studi tersebut, simpulan pada penelitian ini adalah *percieved organizational support* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. *Percieved organizational support* juga berpengaruh secara negatif terhadap *work-family conflict*. Kemudian, simpulan berikutnya pada studi ini mengungkapkan bahwa *work-family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. Terakhir, *work-family conflict* mampu memediasi secara negatif pada hubungan *percieved organizational support* terhadap *job satisfaction*. Melalui penelitian ini juga, maka kami merekomendasikan bahwa untuk memperoleh tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada karyawan, maka perusahaan perlu untuk memaksimalkan *percieved organizational support*, seperti

memberikan kebijakan untuk fleksibilitas kerja bagi karyawan yang memiliki masalah pada kehidupan non kerja. Kemudian, bagi penelitian berikutnya hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam memperkaya model dan keilmuan mereka. Selain itu, saran kami yang perlu juga penelitian berikutnya pertimbangkan adalah pada penelitian ini hanya meneliti pada satu jenis perbankan, sehingga penelitian berikutnya dapat memperkaya dengan menambah beberapa jenis perbankan lainnya guna untuk mendapatkan sampel yang lebih banyak dan beragam.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2016). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. ANDI.
- Adhikary, J. R. (2018). Work family conflict and career satisfaction in banking sector of Nepal. *NRB Economic Review, April*, 69–96. <https://nrb.org.np/ecorev/articles/5>. Role of Social Support - Jyoti Regmi.pdf
- Aliasgar, S. (2017). WORK-FAMILY CONFLICT ( CASE STUDY: RURAL WATER AND WASTEWATER COMPANY EMPLOYEES KERMANSHAH , IRAN ). *European Journal of Management and Marketing Studies*, 2(1), 121–139. <https://doi.org/10.5281/zenodo.810547>
- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011). A Meta-Analysis of Work-Family Conflict and Various Outcomes With a Special Emphasis on Cross-Domain Versus Matching-Domain Relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 151–169. <https://doi.org/10.1037/a0022170>
- Armstrong-Stassen, M. (1998). Downsizing the federal government: A longitudinal study

- of managers' reactions. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne Des Sciences de l'Administration*, 15(4), 310–321.
- Arslaner, E., & Boylu, Y. (2017). Perceived organizational support, work-family/family-work conflict and presenteeism in hotel industry. *Tourism Review*, 72(2), 171–183. <https://doi.org/10.1108/TR-09-2016-0031>
- Asbari, M., Bernarto, I., Pramono, R., Purwanto, A., Hidayat, D., Sopa, A., Alamsyah, V. U., Senjaya, P., Fayzhall, M., & Mustofa. (2020). The effect of work-family conflict on job satisfaction and performance: A study of Indonesian female employees. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(3), 6724–6748.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, 12(1), 39–53. <https://doi.org/10.1002/job.4030120104>
- Baridam, D. M., & Nwibere, B. M. (2008). Understanding and managing organizational behaviour. *Sherbrooke Associates, Port Harcourt*.
- Bashir, M., Rana, S., & Ali, M. I. (2015). The Effect of Work Family Conflict on Employees Job Attitudes and Mediating Role of Organization Citizenship Behavior: A Study of the Banking Sector of. *Papers.Iafor.Org*, 1–14. [http://papers.iafor.org/papers/ebmc2015/EBMC2015\\_14284.pdf](http://papers.iafor.org/papers/ebmc2015/EBMC2015_14284.pdf)
- Charoensukmongkol, P., Moqbel, M., & Gutierrez-Wirsching, S. (2016). The role of co-worker and supervisor support on job burnout and job satisfaction. *Journal of Advances in Management Research*, 13(1), 4–22.
- Dixon, M. A., & Sagas, M. (2007). The relationship between organizational support, work-family conflict, and the job-life satisfaction of university coaches. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 78(3), 236–247. <https://doi.org/10.1080/02701367.2007.10599421>
- Dodanwala, T. C., San Santoso, D., & Shrestha, P. (2022). The mediating role of work–family conflict on role overload and job stress linkage. *Built Environment Project and Asset Management, ahead-of-print*.
- Dodanwala, T. C., & Shrestha, P. (2021). Work–family conflict and job satisfaction among construction professionals: the mediating role of emotional exhaustion. *On the Horizon*.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Eisenberger 1986 JAppPsychol POS original article. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507.
- Erdogan, B., & Enders, J. (2007). Support from the top: supervisors' perceived organizational support as a moderator of leader-member exchange to satisfaction and performance relationships. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 321.
- Filipova, A. A. (2011). Relationships among ethical climates, perceived organizational support, and intent-to-leave for licensed nurses in skilled nursing facilities. *Journal of Applied Gerontology*, 30(1), 44–66.
- Foley, S., Hang-Yue, N., & Lui, S. (2005). The effects of work stressors, perceived organizational support, and gender on work-family conflict in Hong Kong. *Asia Pacific Journal of Management*, 22(3), 237–256. <https://doi.org/10.1007/s10490-005-3568-3>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4th ed). Badan Penerbit

- Universitas Diponegoro.
- Gurbuz, S., Turunc, O., & Celik, M. (2013). The impact of perceived organizational support on work-family conflict: Does role overload have a mediating role? *Economic and Industrial Democracy*, 34(1), 145–160.  
<https://doi.org/10.1177/0143831X12438234>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publication, Inc.
- Herdyanti, F., Muzakki, & Abidah, M. N. (2020). Bagaimana peran job motivation dalam memediasi hubungan workload dan job performance?: Empirical investigation. *Media Riset Bisnis & Manajemen*, 20(1), 1–14.
- Hong, E., Jeong, Y., & Downward, P. (2019). Perceived organizational support, internal motivation, and work–family conflict among soccer referees. *Managing Sport and Leisure*, 24(1-3), 141–154.  
<https://doi.org/10.1080/23750472.2019.1593049>
- Hong, X., Liu, Q., & Zhang, M. (2021). Dual Stressors and Female Pre-school Teachers' Job Satisfaction During the COVID-19: The Mediation of Work-Family Conflict. *Frontiers in Psychology*, 12(June), 1–12.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.691498>
- Kahya, C., & Kesen, M. (2014). The effect of perceived organizational support on work to family conflict : A Turkish case. *Research Journal of Business and Management*, 1(2), 139–148.
- Karatepe, O. M., & Kilic, H. (2007). Relationships of supervisor support and conflicts in the work–family interface with the selected job outcomes of frontline employees. *Tourism Management*, 28(1), 238–252.  
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.12.019>
- Li, J. C. M., Cheung, C., Sun, I. Y., Cheung, Y., & Zhu, S. (2022). Work–family conflicts, stress, and turnover intention among Hong Kong police officers amid the covid-19 pandemic. *Police Quarterly*, 25(3), 281–309.
- Maan, A. T., Abid, G., Butt, T. H., Ashfaq, F., & Ahmed, S. (2020). Perceived organizational support and job satisfaction : a moderated mediation model of proactive personality and psychological empowerment. *Future Business Journal*, 6(1), 1–10.  
<https://doi.org/10.1186/s43093-020-00027-8>
- Matijaš, M., Merkaš, M., & Brdovčak, B. (2018). Job resources and satisfaction across gender: the role of work–family conflict. *Journal of Managerial Psychology*, 33(4-5), 372–385.  
<https://doi.org/10.1108/JMP-09-2017-0306>
- Mody, L., Griffith, K. A., Jones, R. D., Stewart, A., Ubel, P. A., & Jagsi, R. (2022). Gender differences in work-family conflict experiences of faculty in academic medicine. *Journal of General Internal Medicine*, 37(1), 280–282.
- Muzakki, & Hutabarat, H. G. L. M. B. (2022). Role of Organization Citizenship Behavior Mediation in Work Motivation Relationship To Employee Performance : Empirical Study. *ECOBISMA (Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen)*, 9(1), 21–42.
- Muzakki, & Pratiwi, A. R. (2019). Kepemimpinan Transformasional dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 20(2), 82–91.  
<https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.30596/jimb.v20i2.3264>
- Muzakki, M., Saptoadji, T. G., & Yogatama, G. A. (2021). Peran job satisfaction pada hubungan compensation dan organizational

- citizenship behaviour: Studi empirik. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(2), 133–143. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v6i2.3352>
- Onyebuchi, O., Obibhunun, L., & Omah, O. (2019). Impact of Employee Job Satisfaction on Organizational Performance. *Academic Journal of Current Research*, 6(12), 554–563.
- Pluut, H., Ilies, R., Curşeu, P. L., & Liu, Y. (2018). Social support at work and at home: Dual-buffering effects in the work-family conflict process. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 146(April 2016), 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2018.02.001>
- Rathore, K., & Chadha, R. (2013). Impact of Human Resource Practices on Employees' Motivation. Available at SSRN 2333654.
- Retnowati, A. N., Aprianti, V., & Agustina, D. (2020). Dampak Work Family Conflict dan Stres Kerja Pada Kinerja Ibu Bekerja Dari Rumah Selama Pandemi Covid 19 di Bandung. *Sains Manajemen*, 6(2), 161–166. <https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/SM/article/view/2963>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Rudolph, C., Michel, J., Harari, M., & Stout, T. (2014). Perceived social support and work-family conflict: A comparison of Hispanic immigrants and non-immigrants. *Cross Cultural Management*, 21(3), 306–325. <https://doi.org/10.1108/CCM-01-2013-0002>
- Saha, S., & Kumar, S. P. (2018). Organizational culture as a moderator between affective commitment and job satisfaction: Empirical evidence from Indian public sector enterprises. *International Journal of Public Sector Management*, 31(2), 184–206. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-03-2017-0078>
- Selvarajan, T. T., Cloninger, P. A., & Singh, B. (2013). Social support and work-family conflict: A test of an indirect effects model. *Journal of Vocational Behavior*, 83(3), 486–499. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2013.07.004>
- Sharma, P., Kong, T. T. C., & Kingshott, R. P. J. (2016). Internal service quality as a driver of employee satisfaction, commitment and performance: Exploring the focal role of employee well-being. *Journal of Service Management*, 27(5), 773–797. <https://doi.org/10.1108/JOSM-10-2015-0294>
- Singh, A. K., Singh, A. P., Kumar, S., & Gupta, V. K. (2015). Role of perceived organizational support in the relationship between role overload and organizational citizenship behavior. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 41(1), 77–85.
- Sun, J. M., Jiao, H. T., & Zhao, J. (2011). The moderating effect of perceived organizational support in job engagement and work-family conflict. *Chin. J. Appl. Psychol*, 17, 31–35.
- Suranji, D. ., & Thalaspitiya, U. K. (2016). Impact of perceived organizational support for work life balance on the job outcomes of the dual career couples in Private Sector banks in Colombo, Sri Lanka. *Advances in Economics and Business Management (AEBM)*, 3(5), 463–467. [http://dr.lib.sjp.ac.lk/bitstream/handle/123456789/5832/Impact of Perceived Organizational Support for Work Life Balance on the Job Outcomes of the Dual Career Couples in Private Sector Banks ip](http://dr.lib.sjp.ac.lk/bitstream/handle/123456789/5832/Impact%20of%20Perceived%20Organizational%20Support%20for%20Work%20Life%20Balance%20on%20the%20Job%20Outcomes%20of%20the%20Dual%20Career%20Couples%20in%20Private%20Sector%20Banks%20ip)

- Colombo, Sri  
Wattoo, M. A., Zhao, S., & Xi, M. (2018). Perceived organizational support and employee well-being: Testing the mediatory role of work–family facilitation and work–family conflict. *Chinese Management Studies*, 12(2), 469–484. <https://doi.org/10.1108/CMS-07-2017-0211>
- Weaver, C. P. (2015). Perceived Organizational Support and Job Overload as Moderators on the Relationship between Leadership Effectiveness and Job Satisfaction. *Emerging Leadership Journeys*, 8(1), 79–100. <https://www.regent.edu/acad/global/publications/elj/vol8iss1/5ELJ-Weaver.pdf>
- Zheng, J., & Wu, G. (2018). Work-family conflict, perceived organizational support and professional commitment: A mediation mechanism for chinese project professionals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(2), 1–23. <https://doi.org/10.3390/ijerph15020344>