

B1.26

M.S.D.M.

LAPORAN PENELITIAN

**KONFLIK KELUARGA-KERJA, KEPUASAN KERJA, KOMITMEN
KEORGANISASIAN DAN JENJANG JABATAN PADA KARYAWAN
PT.TELKOM DI TANGERANG**
SPK: NO.140- LPPI/Untar/III/2010



Rodhiah

Lerbin R. Aritonang R.

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA, JULI 2010**

Jakarta, 26 April 2011

Nomor : --
Lampiran : --
Perihal : **Surat Keterangan**

SURAT KETERANGAN

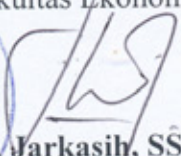
Benar adanya bahwa Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara telah menerima dan mendokumentasikan hasil karya ilmiah dari :

Nama : Lerbin R. Aritonang R., SE, MM, M.Psi., Dr
Bagian : Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara
Judul : **“ Konflik keluarga-kerja, keputusan kerja, komitmen keorganisasian dan jenjang jabatan pada karyawan PT. Telkom di Tangerang”**. (SPK No. 140-LPPI/Untar/III/2010)

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kasubbag. Perpustakaan
Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara




M. Jarkasih, SS

ABSTRACT

The study was conducted to understand the link between family conflict-work, job satisfaction, organizational commitment and hierarchy. The sample consisted of 200 workers. After analyzed with SPSS, research results showed that there is a moderate relationship between level of office work-family conflict and job satisfaction. Job satisfaction contribute to a positive effect on organizational commitment, job satisfaction mediated relation between work-family conflict and commitment. This result concludes with implications for HR managers of Telkom and the direction for future research.

Keywords: work-family conflict, job satisfaction, organizational commitment, job level

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kaitan antara konflik keluarga-kerja, kepuasan kerja, komitmen keorganisasian dan jenjang jabatan. Penelitian dilakukan terhadap 200 pekerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenjang jabatan memoderasi kaitan antara konflik keluarga-kerja dan kepuasan kerja; kepuasan kerja berkontribusi positif terhadap komitmen keorganisasian; kepuasan kerja memediasi kaitan antara konflik keluarga-kerja dan komitmen keorganisasian. Berdasarkan hasil penelitian itu, pada bagian akhir dikemukakan beberapa saran untuk penelitian yang akan datang.

Kata kunci : konflik keluarga-kerja, kepuasan kerja, komitmen keorganisasian, jenjang jabatan



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat dan berkahNya penelitian ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Penelitian ini dilakukan atas dasar keingintahuan peneliti tentang kaitan konflik keluarga-kerja,kepuasan kerja, komitmen keorganisasian serta jenjang jabatan khususnya dalam konteks dunia telekomunikasi. Melalui 200 pekerja yang dijadikan sampel penelitian pada PT. Telkom cabang Serpong Tangerang Selatan menghasilkan kaitan yang signifikan atas variabel-variabel yang diteliti. Dengan menerapkan ilmu, khususnya di bidang perilaku keorganisasian, diharapkan dapat memberikan masukan yang cukup berarti bagi pengembangan ilmu, mengenai perilaku keorganisasian.

Kami menyadari dapat diselesaikan penelitian ini atas berkat bantuan berbagai pihak baik pada waktu persiapan, proses maupun penyelesaian penelitian ini. Untuk itu, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pekerja, baik di tingkat operasional maupun manajer yang sudah bersedia menjawab kuesioner yang diberikan. Kami juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ketua Lembaga Penelitian dan Publikasi Ilmiah UNTAR beserta Staf, Rektor, Dekan dan Pudek, rekan-rekan dosen maupun karyawan FE UNTAR.

Akhirnya semoga penelitian ini dapat berguna bagi pengembangan ilmu, khususnya dalam bidang perilaku keorganisasian.

Jakarta, Juli 2010

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK/ABSTRACT	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	2
C. Pembatasan Masalah	3
D. Perumusan Masalah	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Definisi Variabel	5
1. Konflik keluarga-kerja	5
2. Kepuasan kerja.....	6
3. Komitmen keorganisasian.....	7
4. Jenjang jabatan.....	8
B. Kaitan Antar Variabel.....	8
1. Konflik keluarga-kerja,kepuasan kerja,dan jenjang jabatan..	8
2. Kepuasan kerja dan komitmen keorganisasian.....	10
3. Konflik keluarga-kerja,kepuasan kerja, dan komitmen.....	11

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	12
B. Populasi, Sampel	12
C. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	13
D. Instrumen	13
E. Validitas dan Reliabilitas	14
F. Teknik Analisis Data.....	17
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Subyek	18
B. Deskripsi Instrumen.....	19
C. Hasil Analisis	22
1. Hasil pengujian hipotesis satu.....	22
2. Hasil pengujian hipotesis dua.....	23
3. Hasil Pengujian hipotesis tiga.....	24
D. Pembahasan.....	25
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	27
B. Saran	27
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	34

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal	Hal
Tabel 3.1. Reliabilitas dan Validitas Butir	14	15
Tabel 3.2. Analisis Faktor.....	35	16
Tabel 4.1.a. Deskripsi Jenis Kelamin.....		18
Tabel 4.1.b. Deskripsi Status Pernikahan.....		18
Tabel 4.1.c. Deskripsi Jabatan.....		18
Tabel 4.1.d. Deskripsi Usia dan Masa Kerja.....		19
Tabel 4.2.a. Deskripsi Butir-butir Pernyataan Konflik Keluarga-Kerja.....		20
Tabel 4.2.b. Deskripsi Butir-butir Pernyataan Komitmen Afektif.....		20
Tabel 4.2.c. Deskripsi Butir-butir Pernyataan Kepuasan Kerja.....		20
Tabel 4.2.d. Deskripsi Variabel.....		21
Tabel 4.3.a. Hasil Pengujian Hipotesis Satu.....		22
Tabel 4.3.b. Hasil Pengujian Hipotesis Dua.....		23
Tabel 4.3.c. Hasil Pengujian Hipotesis Tiga.....		25

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1. Kuesioner.....	34
Lampiran 2. Jawaban kuesioner.....	35



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Agar berhasil, suatu organisasi harus berusaha untuk mempertahankan dan meminimumkan *turnover* pekerjanya, termasuk memaksimumkan komitmen dan usaha yang dicurahkan tiap pekerja pada organisasinya (Clercq dan Rius, 2007). Terkait dengan itu, literatur yang ada menunjukkan bahwa komitmen keorganisasian dan intensi pekerja untuk berhenti dari pekerjaannya merupakan dua prediktor penting atas *turnover* pekerja (Griffeth dan Hom, 1995; Griffeth, Hom, dan Gaertner, 2000).

Komitmen sering dipelajari karena diyakini mempengaruhi kinerja organisasi (Williams dan Hazer, 1986; Fiorito dkk., 2007). Sejalan dengan itu, komitmen keorganisasian telah digunakan sebagai variabel utama yang diminati dalam studi-studi mengenai pekerjaan, organisasi, dan bidang yang terkait dengan itu (Fiorito dkk., 2007). Selain itu, komitmen keorganisasian merupakan konstruk yang relatif stabil dari waktu ke waktu (Porter dkk., 1974).

Sejumlah studi telah menunjukkan bahwa komitmen keorganisasian merupakan prediktor atas beberapa variabel penting, termasuk ketidakhadiran, *citizenship* keorganisasian, kinerja, keinginan untuk mencari pekerjaan alternatif, keinginan untuk berhenti bekerja, dan *turnover* (Mathieu dan Zajac, 1990; Quartes, 1994; Colbert dan Kwon, 2000; Wright dan Bonett, 2002). Kaitan negatif yang signifikan juga ditemukan antara komitmen keorganisasian dan keinginan untuk berhenti (Lum dkk., 1998), kaitan yang positif dengan kepuasan kerja, keterlibatan kerja, serta mengurangi tekanan yang dihadapi dalam bekerja (Porter dkk., 1974). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Untuk menjawab rumusan masalah di atas secara teori, berikut ini dikemukakan definisi tiap variabel, kaitan antarvariabel, kerangka pemikiran dan hipotesis sebagai jawabannya.

A. Definisi Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari konflik keluarga-kerja, kepuasan kerja, komitmen keorganisasian, dan jenjang jabatan. Definisi tiap variabel itu dikemukakan berikut.

1. Konflik keluarga-kerja.

Konflik keluarga-kerja merupakan *"a form of inter-role conflict in which the role pressures from work and family domains are mutually incompatible in some respect. That is, participation in the family (work) role"* (Greenhaus dan Beutell, 1985: 77). Dari definisi itu dapat diketahui bahwa konflik keluarga-kerja berkaitan dengan dua peran berbeda yang dilaksanakan pekerja, yaitu peran dalam keluarga dan dalam pekerjaan. Dalam melaksanakan peran itu, beberapa aspek yang terdapat pada kedua peran itu tidak saling sesuai. Jadi, pekerja mungkin saja tidak mengalami konflik keluarga-kerja jika tidak ada aspek yang saling tidak sesuai yang dialaminya dalam melakukan peran dalam keluarga dan dalam pekerjaan.

Konflik keluarga-kerja dapat membuat pekerja mengalami ketegangan dan kelelahan (Netemeyer, Maxham, dan McMurrian, 1996). Terkait dengan itu, begitu ada penurunan sumberdaya emosional, pekerja akan mengalami perasaan lelah, kehilangan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pekerja perusahaan PT. Telkom yang berlokasi di kantor Graha Telkom Bumi Serpong Damai Tangerang Selatan. Waktu penelitian adalah periode Februari sampai dengan Juli 2010.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh pekerja yang merupakan pegawai dan manajer pada PT. Telkom, yang ada di Tangerang Selatan.

2. Sampel

Sampel pekerja dipilih dengan teknik acak berlapis (*officer* 1, 2 dan 3), yaitu berdasarkan unit-unit kerja yang ada di PT. Telkom. Dari tiap unit kerja dipilih secara acak pekerja *officer* dengan jumlah yang proporsional. Jumlah pekerja *officer* 2 dan 3 yang dijadikan sampel adalah 150.

Manajer dipilih dengan teknik acak sederhana. Hal itu dilakukan berdasarkan daftar seluruh manajer yang tergolong pada PT. Telkom yang ada di Tangerang. Jumlah manajer yang dijadikan sampel adalah 50.

Terkait dengan penelitian deskriptif di atas, ukuran minimal sampel yang dibutuhkan adalah 100 (Fraenkel dan Wallen, 1993). Ukuran minimal sampel yang ideal untuk analisis validitas dan reliabilitas, sebagaimana akan dilakukan dalam penelitian ini, adalah 200 (Rust dan Golombok, 1989).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Subyek

Dalam deskripsi subyek penelitian ini akan diuraikan karakteristik responden ditinjau dari jenis kelamin, status, jabatan, usia dan masa kerja pada pegawai PT. Telkom. Dapat dilihat dari tabel 4.1.a sampai tabel 4.1.d.

Tabel 4.1.a. Deskripsi Jenis Kelamin

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Perempuan	91	45.5	45.5	45.5
Pria	109	54.5	54.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Tabel 4.1.b. Deskripsi Status Pernikahan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak Menikah	5	2.5	2.5	2.5
Menikah	195	97.5	97.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Tabel 4.1.c. Deskripsi Jabatan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Officer1	50	25.0	25.0	25.0
Officer2	75	37.5	37.5	62.5
Officer3	75	37.5	37.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai ketiga hipotesis penelitian ini dan pembahasan pada bab sebelumnya, ada tiga kesimpulan yang dapat dibuat. Satu, hipotesis satu bahwa jenjang jabatan memoderasi kaitan antara konflik keluarga-kerja dan kepuasan kerja teruji secara empiris. Simpulan ini merupakan kontribusi yang baru dari penelitian ini.

Dua, hipotesis dua bahwa kepuasan kerja berkontribusi positif terhadap komitmen teruji secara empiris. Kesimpulan ini memperkuat hasil-hasil penelitian sebelumnya.

Tiga, hipotesis tiga bahwa kepuasan kerja memediasi kaitan antara konflik keluarga-kerja dan komitmen teruji secara empiris. Kesimpulan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya.

B. Saran

Sebagaimana telah dibahas pada bab sebelumnya, ada beberapa temuan dalam penelitian ini yang masih memerlukan penelitian lebih lanjut. Satu, penelitian mengenai hipotesis satu, yaitu jenjang jabatan memoderasi kaitan antara konflik keluarga-kerja dan kepuasan kerja, perlu dilakukan lagi. Hal itu didasarkan pada pemikiran bahwa hasil itu tergolong masih baru sehingga validitas eksternalnya masih memerlukan pengujian lebih lanjut. Misalnya, penelitian dalam konteks kerja yang berbeda.

Dua, masih terkait dengan hasil analisis atas hipotesis satu penelitian ini, variabel *stress* kerja karena konflik keluarga-kerja perlu disertakan dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, Derek R. dan Rao, Tanniru R. (2000) *Analysis of customer satisfaction data*. Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press
- Allen, T. D., D. E. L. Herst, C. S. Bruck, and M. Sutton (2000), "Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (2), 278-308
- Allen, Natalie J. and Meyer, John P. (1990), "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization," *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1), 1-18
- Arbuckle, James L. (1997), *Amos users' guide version 3.6*. Chicago, Illinois: SmallWaters Corporation
- Aritonang R., Lerbin R. (2007) *Riset pemasaran: teori dan praktek*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Baba, V. V. and Jamal, M. (1991), "Routinization of job context and job content as related to employees' quality of working life: a study of Canadian nurses", *Journal of Organizational Behavior*, 12 (5), 379-86
- Bagozzi, R. and Baumgartner (1994), "The evaluation of structural equation models and hypothesis testing", *Principles of Marketing Research*, R. Bagozzi (ed.), Cambridge, 386-422
- Bashir, Sajid and Mohammad Ismail Ramay (2008), "Determinants of organizational commitment: a study of information technology professionals in Pakistan", *Journal of Behavioral and Applied Management*, 9 (2), 226-39
- Boles, J. S. and Babin, (1996), "On the front lines: stress, conflict, and the customer service provider", *Journal of Business Research*, 37, 41-50
- Brown, S. P. and Peterson, R. A. (1993), "Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: meta-analysis and assessment of causal effects", *Journal of Marketing Research*, 30 (February), 63-77
- Burke, R. J., T. Weir, and R. E. DuWors, Jr. (1979), "Type A behavior of administrators and wives' reports of marital satisfaction and well-being", *Journal of Applied Psychology*, 64 (1), 57-65
- Burton, J., T. Lee, and B. Holtom (2002), "The influence of motivation to attend, ability to attend, and organizational commitment on different types of absence behaviors", *Journal of Managerial Issues*, 14 (2), 181-97

- Carmeli, Abraham (2003), "The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. An examination among senior managers", *Journal of Managerial Psychology*, 18 (7/8), 788-813
- Caykoylu, Sinan, Carolyn P. Egri, and Stephen Havlovic (2007), "Organizational commitment across different employee groups", *The Business Review*, 8 (1), 191-8
- Clercq, Dirk De and Rius, Imanol Belausteguigoitia (2007), "Organizational commitment in Mexican small and medium-sized firms: the role of work status, organizational climate, and entrepreneurial orientation", *Journal of Small Business Management*, 45 (4), 467-91
- Clive, F. and Richard, W. (1996), "Performance management, job satisfaction and organizational commitment", *British Journal of Management*, 12, 169-79
- Colbert, A. and Kwon, I-W. (2000), "Factors related to the organizational commitment of college and university auditors", *Journal of Managerial Issues*, 12 (4), 484-501
- Cronbach, Lee J. (1990), *Essentials of psychological testing*, New York: HarperCollins Publishers, Inc.
- Emery, Charles R. and Barker, Katherine J. (2007), "The effect of transactional and transformational leadership styles on the organizational commitment and job satisfaction of customer contact personnel", *Journal of Organizational Culture, Communication and Conflict*, 11 (1), 77-90
- Farrell, D. and Stamm, C. (1988), "Meta-analysis of the correlates of employee absence", *Human Relations*, 41, 211-27
- Fevre, Mark Le, G. S. Kolt and J. Matheny (2006), "Eustress, distress and their interpretation in primary and secondary occupational stress management interventions: which way first?", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 21, 6: 547-65
- _____, J. Matheny and G. S. Kolt (2003), "Eustress, distress, and interpretation in occupational stress", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 18, 7: 726-44
- Fiorito, Jack, Dennis P. Bozeman, Angela Young, and James A. Meurs (2007), "Organizational commitment, human resources practices, and organizational characteristics", *Journal of Managerial Issues*, 19 (2), 186-210
- Fornell, Claes and Larcker, David F. (1981), "Evaluating structural equation models with unobservables and measurement error", *Journal of Marketing Research*, Feb., Vol. 18, Iss. 1, 39-50

- Fraenkel, Jack R. dan Wallen, Norman E. (1993) *How to design and evaluate research in education*. New York: McGraw-Hill International Editions
- Gaines, J. and Jermier, J. M. (1983), "Emotional exhaustion in a high stress organization", *Academy of Management Journal*, 26 (4), 567-86
- Greenhaus, J. H. and Beutell, N. J. (1985), "Sources of conflict between work and family roles", *Academy of Management Review*, 10 (1), 76-88
- Griffeth, R. W. and Hom, P. W. (1995), "The employee turnover process", *Research in Personnel and Human Resources Management*, 13, 245-93
- _____, P. W. Hom, and S. Gaertner (2000), "A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover. Update, moderator tests, and research implications for the next millenium", *Journal of Management*, 26, 463-88
- Hair, Jr., Joseph F., William C. Black, Barry J. Babin, Rolph E. Anderson, and Ronald L. Tatham (2006). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Hall, M., D. Smith, and K. Langfield-Smith (2005), "Accountants' commitment to their profession: Multiple dimensions of professional commitment and opportunities for future research", *Behavioral Research in Accounting*, 17: 89-109
- Hartline, M. D. and Ferrell, O. C. (1996), "The management of customer-contact service employees: an empirical investigation", *Journal of Marketing*, 60 (October), 52-70
- Hennig-Thurau, Thorsten and Klee, Alexander (1997), "The impact of customer satisfaction and relationship quality on customer retention: a critical reassessment and model development", *Psychology & Marketing*, Vol. 14, Iss. 18, 737-64
- Karatepe, Osman M. and Tekinkus, Mehmet (2006), "The effects of work-family conflict, emotional exhaustion, and intrinsic motivation on job outcomes of front-line employees", *The International Journal of Bank Marketing*, 24 (2/3), 173-93
- Kerlinger, Fred N. (1986), *Fundamentals of behavioral research*. San Fransisco: Holt, Rinehart, and Winston, Inc.
- LeBlanc, G. and Nguyen, N. (1988), "Customers' perceptions of service quality in financial institutions", *International Journal of Bank Marketing*, 6 (4), 7-18
- Lewis, B. R. and Gabrielsen, G. O. S. (1998), "Intra-organizational aspects of service quality management: the employees' perspective", *The Service Industries Journal*, 18 (2), 64-89

- Lopopolo, Rosalie B. (2002), "The relationship of role-related variables to job satisfaction and commitment to the organization in a restructured hospital environment", *Physical Therapy*, 82 (10), 984-99
- Low, G. S., D. W. Vravens, K. Grant, and W. C. Moncrief (2001), "Antecedents and consequences of salesperson burnout", *European Journal of Marketing*, 35 (5/6), 587-611
- Lum, L., J. Kervin, K. Clark, F. Reid, and W. Sirola (1998), "Explaining nursing turnover intent: job satisfaction, pay satisfaction, or organizational commitment?", *Journal of Organizational Behavior*, 19, 305-20
- Mathieu, J. E. and Zajac, D. M. (1990), "A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment", *Psychological Bulletin*, 108, 171-94
- Meyer, J. P., N. J. Allen, and I. Gellatly (1990), "Affective and continuance commitment to the organization: evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations", *Journal of Applied Psychology*, 75, 710-20
- _____, _____, and C. A. Smith (1993), "Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-51
- Mowday, R. T., R. M. Steers, and L. W. Porter (1979), "The measurement of organizational commitment", *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-47
- Netemeyer, R. G., J. G. Maxham, and R. McMurrian (1996), "Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales", *Journal of Applied Psychology*, 81 (4), 400-10
- Nunnally, Jum C. (1978) *Psychometric theory*, New York: McGraw-Hill Book Company
- Norušis, Marija J. (1993), *SPSS® for windowsTM professional statisticsTM*. Chicago, IL: SPSS Inc.
- Porter, L. W., R. M. Steers, R. T. Mowday, dan P. V. Boulian (1974), "Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians", *Journal of Applied Psychology*, 5, 603-9
- Quartes, R. (1994), "An examination of promotion opportunities and evaluation criteria as machanisms for affecting intenal auditor commitment, job satisfaction and turnover intentions", *Journal of Managerial Issues*, 6 (2), 176-94
- Rust, John and Golombok, Susan (1989) *Modern psychometrics*, London: Routledge

- Spinks, N. (2004), "Work-life balance: achievable goal or pipe dream?", *The Journal for Quality and Participation*, 27 (Fall), 4-11
- Steers, R. M. (1977), "Antecedents and outcomes of organizational commitment", *Administrative Science Quarterly*, 22 (March), 46-56
- Wat, Dennis and Shaffer, Margaret A. (2005), "Equity and relationship quality influences on organizational citizenship behaviors. The mediating role of trust in the supervisor and empowerment", *Personnel Review*, 34 (4), 406-22
- Williams, L. and Hazer, J. (1986), "Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: a re-analysis using latent variable structural equation methods", *Journal of Applied Psychology*, 71, 219-31
- Wright, T. and Bonnet, D. (2002), "The moderating effects of employee tenure on the relations between organizational commitment and job performance: a meta-analysis", *Journal of Applied Psychology*, 87, 1183-90
- Yavas, U., O. M. Karatepe, T. Avci, and M. Tekinkus (2003), "Antecedents and outcomes of service recovery performance: an empirical study of frontline employees in Turkish banks", *International Journal of Bank Marketing*, 21 (5), 255-65

KUESIONER KONFLIK KERJA-KELUARGA, KOMITMEN AFEKTIF DAN KEPUASAN KERJA

1. Jenis Kelamin: [☐] Perempuan [☐] Laki-laki
2. Usia : _____ tahun
3. Status : [☐] Menikah [☐] Tidak menikah [☐] Lain-lain
4. Jabatan : _____
5. Masa kerja : _____ tahun

Di bawah ini terdapat beberapa pernyataan mengenai Konflik Kerja-Keluarga, Komitmen Afektif dan Kepuasan Kerja pegawai PT TELKOM. Alternatif tanggapan untuk:

- * Konflik Kerja-Keluarga bergerak dari Sangat Tidak Baik sampai dengan Sangat Baik.
* Komitmen Afektif bergerak dari Sangat Tidak Setuju sampai dengan Sangat Setuju.
* Kepuasan Kerja bergerak dari Sangat Tidak Memuaskan sampai dengan Sangat Memuaskan.

Skor untuk tiap pernyataan bergerak dari 1 sampai dengan 10.

Tidak ada alternatif tanggapan yang benar atau salah. Tanggapan yang diharapkan adalah yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu. Berilah tanda centang (✓) pada skor yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu.

NO.	Konflik Kerja-Keluarga	SANGAT TIDAK BAIK					SANGAT BAIK				
1	Hubungan pribadi dengan teman-teman.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Kondisi fisik dan mental saya di rumah.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Partisipasi saya dalam kegiatan-kegiatan rumah tangga.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Akhir pekan, waktu liburan, dan kehidupan sosial saya.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Perhatian atas kesehatan dan keamanan saya.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Pengembangan diri saya.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Kebutuhan untuk pindah kerja demi karir.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Komitmen Afektif Keorganisasian	SANGAT TIDAK SETUJU					SANGAT SETUJU				
8	Nilai yang saya anut dan perusahaan adalah mirip.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Saya serius memperhatikan masa depan PT TELKOM.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Saya bangga menceritakan kepada orang lain bahwa saya bekerja di PT TELKOM.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Saya bersedia berusaha melebihi tugas yang secara normal menjadi kewajiban saya untuk keberhasilan PT TELKOM.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Bagi saya, PT TELKOM adalah tempat kerja terbaik dari semua perusahaan yang mungkin untuk menjadi tempat saya bekerja.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Kepuasan Kerja	SANGAT TIDAK MEMUASKAN					SANGAT MEMUASKAN				
13	Pekerjaan saya sebagai satu keseluruhan.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Rekan-rekan kerja saya.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Atasan langsung saya.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Kebijakan PT TELKOM.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Dukungan PT TELKOM.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18	Gaji saya.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	Peluang untuk maju di PT TELKOM.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Lampiran 2

	JK	USIA	Status	Jabatan	Masa kerja	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p1	p2	p3	p4	p5	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7
1	L	48	menikah	officer 1	28	8	8	8	9	9	9	9	9	10	8	8	8	8	10	8	8	8	8	8
2	L	50	menikah	officer 1	28	10	10	10	10	10	8	1	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8
3	L	51	menikah	officer 1	29	9	9	9	9	8	8	8	7	7	7	10	10	9	10	8	8	8	8	8
4	L	53	menikah	officer 1	31	7	7	7	7	7	5	1	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
5	L	46	menikah	officer 1	25	9	8	8	9	10	4	1	6	6	6	8	8	8	8	10	6	6	7	8
6	L	44	menikah	officer 1	20	10	10	10	10	10	10	1	9	9	9	9	8	7	8	8	9	7	8	5
7	L	42	menikah	officer 1	18	9	9	9	8	7	8	9	10	10	10	7	7	9	8	7	7	7	8	9
8	L	53	menikah	officer 1	30	10	9	9	9	9	8	8	10	10	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	L	48	menikah	officer 1	26	8	8	9	5	7	7	7	7	7	8	8	9	8	8	6	7	7	7	6
10	L	50	menikah	officer 1	28	10	9	9	9	8	7	1	9	9	9	10	9	10	9	9	9	9	6	5
11	L	51	menikah	officer 1	29	8	8	8	9	8	6	1	8	9	9	9	9	8	8	7	8	8	8	3
12	L	49	menikah	officer 1	27	9	8	8	8	9	4	1	9	10	10	10	8	9	9	9	9	9	10	4
13	L	44	menikah	officer 1	20	8	9	9	9	9	5	1	9	10	9	10	10	9	8	5	7	7	10	3
14	L	48	menikah	officer 1	26	8	10	9	9	9	9	9	8	10	10	9	7	9	9	9	9	9	8	8
15	L	52	menikah	officer 1	30	9	8	7	6	8	8	7	8	8	9	8	9	9	8	7	8	8	7	4
16	L	50	menikah	officer 1	28	9	10	9	8	10	9	8	6	9	9	9	9	8	8	8	8	8	8	9
17	L	48	menikah	officer 1	26	8	8	10	8	8	8	9	6	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9
18	L	48	menikah	officer 1	26	10	10	10	10	10	10	4	10	9	9	9	9	9	9	9	10	9	9	7
19	L	44	menikah	officer 1	17	7	8	8	8	8	9	8	7	7	9	9	9	8	9	8	7	8	8	8
20	L	53	menikah	officer 1	31	10	10	10	10	10	10	4	10	10	10	10	10	10	10	8	8	8	9	8
21	L	53	menikah	officer 1	31	9	9	8	8	9	8	7	8	9	10	8	10	8	7	9	9	9	8	9
22	L	40	menikah	officer 1	20	8	7	7	8	10	7	7	9	10	10	10	10	8	8	8	7	8	9	9
23	L	45	menikah	officer 1	20	10	10	10	8	9	10	9	9	10	6	9	10	9	10	10	10	8	9	9
24	L	42	menikah	officer 1	20	10	8	8	7	9	7	1	9	10	10	9	10	10	9	9	9	9	9	9
25	L	50	menikah	officer 1	25	9	9	8	6	8	7	10	10	10	8	10	10	10	9	8	10	10	10	8
26	L	45	menikah	officer 1	20	10	8	8	9	9	8	8	9	9	9	9	9	8	8	9	9	9	9	9
27	L	48	menikah	officer 1	26	10	9	9	8	8	9	9	9	9	9	9	9	8	9	10	10	10	10	10
28	L	45	menikah	officer 1	18	9	9	8	9	9	9	8	9	8	8	8	9	9	8	9	8	9	8	10
29	L	44	menikah	officer 1	20	9	9	9	10	6	5	5	1	9	9	9	10	9	9	8	9	9	10	9
30	L	50	menikah	officer 1	28	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
31	L	49	menikah	officer 1	27	9	9	9	9	9	4	1	5	7	1	10	10	8	8	8	8	8	9	3
32	P	48	menikah	officer 1	26	8	8	8	8	8	8	3	9	6	6	6	9	8	8	8	8	8	8	8

33	P	49	menikah	officer 1	27	9	9	8	8	6	8	7	9	8	9	10	9	6	7	9	9	3
34	P	48	menikah	officer 1	26	8	8	8	9	9	5	1	8	8	8	8	8	8	8	8	8	4
35	P	48	menikah	officer 1	26	9	9	9	9	7	8	6	8	8	9	7	8	9	9	9	7	8
36	P	48	menikah	officer 1	26	9	8	9	8	9	9	8	8	10	9	6	8	9	8	9	8	8
37	P	51	menikah	officer 1	29	9	9	8	8	8	8	1	9	9	9	9	8	8	8	8	8	9
38	P	52	menikah	officer 1	30	7	7	7	7	7	6	6	8	7	8	8	8	8	8	8	8	3
39	P	51	menikah	officer 1	29	7	7	6	7	6	7	7	6	8	7	8	8	8	8	8	8	8
40	P	51	menikah	officer 1	29	7	8	7	7	6	7	6	6	8	9	8	8	7	6	7	7	6
41	P	46	menikah	officer 1	26	9	9	7	8	8	8	7	7	7	9	8	9	7	9	8	8	7
42	P	47	menikah	officer 1	27	9	10	10	10	10	8	1	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8
43	P	46	menikah	officer 1	19	10	9	9	9	9	8	8	10	10	9	9	9	9	9	9	9	10
44	P	44	menikah	officer 1	22	9	10	9	9	9	8	8	9	9	10	10	9	9	9	7	7	8
45	P	49	menikah	officer 1	27	9	9	8	9	9	7	1	9	10	9	10	9	9	9	9	8	8
46	P	49	menikah	officer 1	27	10	9	10	7	9	7	1	8	9	10	9	10	9	9	9	10	9
47	P	41	menikah	officer 1	22	10	10	9	7	10	9	1	9	10	10	7	10	7	9	9	10	8
48	P	43	menikah	officer 1	20	9	9	9	9	9	9	1	9	9	9	10	9	9	8	8	9	9
49	P	50	menikah	officer 1	28	8	8	8	8	8	8	7	8	8	7	8	8	8	8	7	8	8
50	P	50	menikah	officer 1	28	9	9	9	9	9	5	1	10	10	10	10	9	8	8	8	7	4
51	P	40	menikah	officer 2	25	9	9	10	10	8	8	8	1	10	10	10	10	10	10	10	10	8
52	P	46	menikah	officer 2	26	10	9	9	9	9	8	8	10	10	9	9	9	9	9	9	9	10
53	P	42	menikah	officer 2	15	9	10	9	9	9	8	8	9	9	10	10	9	9	9	9	9	8
54	P	40	menikah	officer 2	25	9	9	10	9	9	9	1	9	10	9	10	9	9	9	9	9	9
55	P	50	menikah	officer 2	28	10	9	10	7	9	7	1	8	9	10	9	10	9	9	9	10	10
56	P	49	menikah	officer 2	27	10	10	9	7	10	9	1	9	10	10	10	10	10	9	10	10	9
57	P	47	menikah	officer 2	26	9	9	9	9	9	9	1	9	9	9	10	9	9	9	9	9	9
58	P	47	menikah	officer 2	26	8	8	8	8	8	8	7	8	8	7	8	8	8	7	8	8	8
59	P	41	menikah	officer 2	14	9	9	9	9	9	5	1	10	10	10	10	9	8	8	8	7	4
60	P	48	menikah	officer 2	26	9	9	8	8	7	7	8	9	10	9	10	9	8	8	8	9	9
61	P	48	menikah	officer 2	26	8	8	8	5	7	7	7	7	7	8	8	8	8	6	7	5	6
62	P	49	menikah	officer 2	27	9	9	9	9	9	7	1	9	9	10	10	9	9	9	9	9	5
63	P	49	menikah	officer 2	27	8	8	6	8	6	1	8	8	8	9	9	8	8	8	8	4	4
64	P	52	menikah	officer 2	30	8	8	8	8	4	1	9	10	10	10	10	9	9	9	9	9	3
65	P	53	menikah	officer 2	31	9	9	9	9	9	5	1	9	10	10	10	9	8	7	7	8	3
66	P	51	menikah	officer 2	29	8	8	8	8	4	1	8	10	10	10	10	8	8	8	8	8	4
67	P	47	menikah	officer 2	26	8	8	7	8	6	1	8	10	10	10	10	9	9	9	9	9	3
68	P	49	Menikah	officer 2	27	10	10	10	10	10	1	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	4
69	P	47	Menikah	officer 2	26	8	8	8	8	5	1	8	9	10	10	10	9	9	9	9	9	4
70	P	48	Menikah	officer 2	27	10	10	9	9	10	10	1	9	10	10	10	10	9	9	9	9	8
71	P	49	Menikah	officer 2	28	10	10	9	9	10	9	10	9	10	9	10	9	10	9	10	9	10

[illegible]

[illegible]

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	200	99.0
Excluded ^a	2	1.0
Total	202	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.779	.795	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00009	26.7000	6.191	.660	.472	.687
VAR00010	26.6750	5.597	.515	.309	.785
VAR00011	26.6600	6.638	.656	.522	.699
VAR00012	26.6000	6.603	.562	.408	.736

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00013	42.4100	14.494	.710	.529	.879
VAR00014	42.4100	14.570	.685	.480	.863
VAR00015	42.5550	13.786	.869	.463	.937
VAR00016	42.3850	13.771	.802	.737	.896
VAR00017	42.3450	13.815	.810	.714	.894
VAR00018	42.5900	14.221	.893	.484	.937

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	99.0
	Excluded ^a	2	1.0
	Total	202	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.896	.898	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00013	8.5150	.86226	200
VAR00014	8.4750	.87361	200
VAR00015	8.3700	1.02389	200
VAR00016	8.5600	.89465	200
VAR00017	8.5800	.88175	200
VAR00018	8.4250	.95337	200

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00013	42.4100	14.494	.710	.529	.879
VAR00014	42.4500	14.570	.685	.489	.883
VAR00015	42.5550	13.766	.669	.463	.887
VAR00016	42.3650	13.771	.802	.737	.865
VAR00017	42.3450	13.815	.810	.744	.864
VAR00018	42.5000	14.221	.663	.484	.887

