

Pengaruh Dukungan Sosial Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Afektif

Lifito Rizki Cahyasatrio^{1*}, Pandu Arya Senoaji², Dedi Muh Siddiq³, Eteh Resa Asyifa⁴

¹²³⁴Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Swadaya Gunungjati

*Email Korespodensi: lifito.121020310@ugj.ac.id¹, panduaryasenoaji1720@gmail.com²,
dedisiddiq@ugj.ac.id³, ete.resa.asyifa@ugj.ac.id⁴

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted 20-07-2026

Received 22-07-2026

Published 27-07-2026

Keywords:

Affective Commitment;
Employee Performance;
Organizational Support;
Social Support;

Kata Kunci:

Dukungan Sosial, Dukungan
Organisasi, Komitmen Afektif,
Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of social support and organizational support on the performance of car rental driver employees in Cirebon City, with affective commitment as a mediating variable. The study is grounded in the phenomenon of low performance stability, high absenteeism, and fluctuating productivity among drivers, which indicate weak emotional attachment to the organization. This research adopts a quantitative associative approach using a survey method on 200 car rental drivers selected through purposive sampling. Data were collected through a validated and reliable questionnaire and analyzed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4.0. The results show that social support and organizational support have a positive and significant effect on employee performance, both directly and through affective commitment. Affective commitment explains 63% of the variance in itself and contributes to 69% of the variance in employee performance. These findings confirm that strengthening social support and organizational support enhances affective commitment, which in turn improves the performance of car rental drivers in Cirebon City.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dukungan sosial dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan driver rental mobil di Kota Cirebon dengan komitmen afektif sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena rendahnya stabilitas kinerja, tingginya tingkat absensi, serta fluktuasi produktivitas driver yang mengindikasikan lemahnya keterikatan emosional terhadap organisasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan metode survei terhadap 200 driver rental mobil yang dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert 1-5 yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial dan dukungan organisasi berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara langsung maupun melalui komitmen afektif sebagai mediator. Nilai R-square menunjukkan bahwa komitmen afektif dijelaskan oleh dukungan sosial dan dukungan organisasi sebesar 63%, sedangkan kinerja karyawan dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut sebesar 69%. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan dukungan sosial dan dukungan organisasi akan memperkuat komitmen afektif sehingga berdampak pada peningkatan kinerja driver rental mobil.

PENDAHULUAN

Peningkatan kinerja karyawan menjadi salah satu faktor utama keberhasilan organisasi jasa transportasi, termasuk pada layanan rental mobil di kota-kota regional seperti Kota Cirebon (Aqsa et al., 2025). Dalam industri rental mobil, kinerja driver memiliki kontribusi penting karena mereka berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, tidak hanya bertanggung jawab atas pengantaran yang aman dan tepat waktu, tetapi juga menjadi representasi citra perusahaan dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Namun demikian, realitas operasional di lapangan menunjukkan bahwa perusahaan rental mobil sering menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola sumber daya manusia, seperti fluktuasi produktivitas driver, tingkat absensi yang tinggi, keterlambatan pengembalian laporan perjalanan, serta turnover karyawan yang cukup besar. Kondisi ini mengindikasikan adanya masalah dalam aspek motivasi dan keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi, sehingga menuntut manajemen perusahaan untuk memperkuat unsur motivasi, keterlibatan, dan komitmen karyawan agar kinerja driver dapat meningkat secara optimal dan berkelanjutan (Praditya et al., 2025).

Dalam upaya mencapai peningkatan kinerja tersebut, dukungan sosial menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan. Dukungan sosial mengacu pada bantuan emosional maupun instrumental yang diterima oleh karyawan dari rekan kerja, atasan, maupun keluarga, berupa semangat, perhatian, dorongan psikologis, informasi kerja, saran teknis, maupun bantuan nyata dalam menyelesaikan tugas (Alfath et al., 2025; Prasetyo & Suhana, 2025). Karyawan yang merasa didukung oleh rekan kerja dan keluarga cenderung memiliki tingkat stres kerja yang lebih rendah, kepuasan kerja yang lebih tinggi, dan kinerja yang lebih baik, sehingga dalam konteks pekerjaan driver rental mobil yang memiliki pola kerja tidak teratur dan interaksi intens dengan pelanggan, dukungan sosial sangat membantu menjaga kondisi psikologis dan motivasi mereka. Penelitian pada sektor pelayanan juga menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan komitmen dan produktivitas karyawan (Prasetyo & Suhana, 2025).

Selain dukungan sosial, dukungan organisasi juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dukungan organisasi merujuk pada persepsi karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka, melalui sistem komunikasi yang jelas, fasilitas kerja memadai, dukungan supervisor, maupun sistem penghargaan terhadap kinerja (Lestari & Rahman, 2025; Natalia et al., 2025). Penelitian

internasional menemukan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen afektif yang pada akhirnya meningkatkan kinerja (Choi et al., 2022), sementara penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif langsung terhadap kinerja karyawan melalui peningkatan job involvement dan kompetensi kerja (Rahmat & Ubaidillah, 2024). Dalam konteks rental mobil, dukungan organisasi dapat berupa pelatihan keselamatan berkendara, pengelolaan jadwal kerja yang manusiawi, serta apresiasi terhadap karyawan berprestasi, sehingga menjadi elemen strategis dalam meningkatkan motivasi dan performa driver.

Komitmen afektif turut menjadi fokus penting dalam penelitian ini, yaitu kondisi psikologis ketika karyawan merasa terikat secara emosional dan memiliki keinginan untuk tetap berada dalam organisasi karena rasa memiliki dan keselarasan nilai (Wahyuningsih & Salsabela, 2025). Konsep ini diperkuat oleh teori yang menyatakan bahwa komitmen afektif mendorong karyawan untuk terlibat lebih dalam dan bersedia memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi, bukan semata karena keuntungan finansial (Allen & Meyer, 1990). Dalam industri rental mobil, komitmen afektif menjadi krusial karena driver sering menghadapi situasi tidak terduga, seperti keluhan pelanggan, risiko di jalan raya, atau kondisi kerja yang panjang dan melelahkan, sehingga driver dengan komitmen afektif tinggi cenderung tetap memberikan pelayanan terbaik meskipun menghadapi tekanan dan tantangan.

Meskipun banyak penelitian telah membahas hubungan antara dukungan sosial, dukungan organisasi, komitmen afektif, dan kinerja karyawan, hasil-hasil penelitian tersebut masih belum konsisten. Studi di Sulawesi Tenggara misalnya menunjukkan bahwa dukungan organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, meskipun dukungan sosial berpengaruh dan komitmen organisasi memediasi sebagian hubungan tersebut, yang mengindikasikan bahwa konteks lingkungan kerja, karakteristik pekerjaan, budaya organisasi, serta norma sosial dapat memengaruhi efektivitas dukungan organisasi. Driver rental mobil yang bekerja secara mandiri dan mobile mungkin memiliki persepsi berbeda tentang dukungan perusahaan dibandingkan karyawan yang bekerja di kantor, sehingga diperlukan penelitian yang lebih spesifik pada konteks tersebut.

Beberapa penelitian relevan sebelumnya antara lain meneliti pengaruh dukungan organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi di lingkup sekretariat pemerintah daerah (Aliddin et al., 2024), peran dukungan sosial sebagai mediator antara ketahanan karyawan dan keterlibatan kerja (Okojie et al., 2023), hubungan job involvement, dukungan organisasi, dan kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan (Rahmat & Ubaidillah, 2024), serta pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja melalui komitmen organisasi dan perilaku inovatif (Siddiqui et al., 2025). Namun penelitian-penelitian tersebut belum secara spesifik menyoroti kombinasi antara dukungan sosial dan dukungan organisasi yang dimediasi oleh komitmen afektif dalam lingkungan kerja driver rental mobil di wilayah lokal seperti Kota Cirebon.

Melihat kesenjangan penelitian tersebut, studi ini diarahkan untuk mengisi kekosongan empiris dengan fokus pada driver rental mobil di Kota Cirebon, guna menguji pengaruh dukungan sosial dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan melalui komitmen afektif sebagai mediator. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi manajemen perusahaan rental mobil dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja driver, sekaligus memperkaya literatur akademik dalam bidang manajemen sumber daya manusia pada sektor jasa transportasi.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan; (2) menganalisis pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan; (3) menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap komitmen afektif; (4) menganalisis pengaruh dukungan organisasi terhadap komitmen afektif; (5) menganalisis pengaruh komitmen afektif terhadap kinerja karyawan; (6) menganalisis peran mediasi komitmen afektif dalam hubungan dukungan sosial dan kinerja karyawan; serta (7) menganalisis peran mediasi komitmen afektif dalam hubungan dukungan organisasi dan kinerja karyawan driver rental mobil di Kota Cirebon.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif untuk menganalisis hubungan antara variabel independen (dukungan sosial dan dukungan organisasi), variabel mediasi (komitmen afektif), dan variabel dependen (kinerja karyawan). Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji teori dengan menganalisis hubungan antarvariabel yang diukur secara numerik dan dianalisis secara statistik (Creswell, 2018), dengan desain bersifat asosiatif kausal karena berupaya mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antarvariabel yang diteliti (Sugiyono, 2019).

Populasi penelitian mencakup seluruh driver rental mobil yang bekerja pada perusahaan jasa transportasi di Kota Cirebon, dengan total populasi sekitar 500 driver berdasarkan data instansi terkait. Sampel penelitian berjumlah 200 driver yang dipilih melalui teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu. Jumlah ini dianggap memadai untuk mendukung analisis PLS-SEM, mengingat ukuran sampel minimal yang direkomendasikan adalah 10–20 kali jumlah indikator pada konstruk terbesar (Hair et al., 2021).

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer yang diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner kepada driver rental mobil, dan data sekunder yang diperoleh dari laporan instansi, publikasi ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan (Hair et al., 2019). Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup berskala Likert 1–5 (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju), yang sebelumnya diuji melalui pilot test kepada 30 responden untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen.

Tabel 1 menyajikan variabel operasional penelitian beserta dimensi dan indikator pengukurannya.

Tabel 1. Variabel Operasional Penelitian

Variabel	Dimensi	Contoh Indikator
Dukungan Sosial (X1)	Dukungan Emosional, Instrumental, Informasional, Penghargaan	Perhatian rekan kerja/atasan; bantuan langsung menyelesaikan tugas; saran dan arahan kerja; pengakuan atas hasil kerja
Dukungan Organisasi (X2)	Perhatian pada Kesejahteraan, Pengakuan Kontribusi, Pengembangan Karier, Keadilan Organisasi	Kepedulian terhadap kondisi kerja; penghargaan atas prestasi; kesempatan pelatihan; perlakuan adil dalam kebijakan
Komitmen Afektif (Z)	Rasa Bangga, Keterikatan Emosional, Kesetiaan, Keterlibatan	Bangga menjadi bagian organisasi; merasa memiliki organisasi; keinginan bertahan; partisipasi aktif
Kinerja Karyawan (Y)	Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Tanggung Jawab, Kerja Sama	Hasil kerja sesuai standar; pencapaian target; penyelesaian tugas tepat waktu; kerja sama tim

Uji validitas dilakukan menggunakan Confirmatory Factor Analysis (CFA) dengan bantuan SmartPLS 4.0, di mana suatu item dinyatakan valid apabila nilai outer loading $\geq 0,50$ (Hair et al., 2019). Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR), di mana instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai keduanya $\geq 0,70$ (Nunnally & Bernstein, 1994).

Teknik analisis data menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4.0, karena metode ini mampu menguji hubungan antarvariabel laten yang kompleks dengan jumlah sampel yang relatif kecil (Hair et al., 2021). Tahapan analisis meliputi: (1) analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden; (2) uji validitas dan reliabilitas konstruk menggunakan CFA; (3) uji model struktural (inner model) dengan indikator R-square, path coefficient, dan Goodness of Fit; (4) uji hipotesis dengan melihat nilai t-statistic dan p-value ($< 0,05$); (5) uji mediasi menggunakan Sobel Test untuk mengetahui pengaruh tidak langsung melalui variabel mediator; serta (6) interpretasi hasil berdasarkan teori dan penelitian terdahulu.

Penelitian dilakukan pada perusahaan-perusahaan rental mobil yang beroperasi di Kota Cirebon selama bulan Januari hingga Februari 2026, mencakup tahap penyusunan instrumen, penyebaran kuesioner, pengumpulan data, dan analisis hasil. Penelitian ini mengikuti prinsip etika penelitian sosial dengan menjaga kerahasiaan data responden, memastikan partisipasi sukarela, serta menerapkan informed consent sebelum pengisian kuesioner, sesuai dengan kode etik penelitian yang berlaku dan tanpa unsur paksaan maupun manipulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Hasil Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan kecenderungan jawaban 200 responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Nilai mean pada seluruh butir dukungan sosial berada di atas 3,80 dengan standar deviasi yang relatif rendah, menunjukkan persepsi responden yang cenderung tinggi dan homogen terhadap dukungan sosial yang diterima dalam lingkungan kerja mereka. Rata-rata jawaban responden terhadap dukungan organisasi juga menunjukkan nilai yang tinggi, mengindikasikan bahwa organisasi dipersepsikan cukup peduli terhadap kesejahteraan dan kontribusi driver, dengan konsistensi jawaban yang tercermin dari standar deviasi yang relatif kecil. Nilai mean pada variabel kinerja karyawan juga menunjukkan kategori tinggi, menandakan bahwa driver menilai kinerja mereka secara positif, sementara komitmen afektif responden berada pada kategori tinggi berdasarkan nilai mean seluruh indikator, menunjukkan adanya keterikatan emosional yang kuat antara driver dengan organisasi.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas konstruk dilakukan untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk yang diteliti secara tepat dan konsisten, menggunakan pendekatan CFA dalam PLS-SEM dengan kriteria outer loading $\geq 0,50$, Composite Reliability (CR) $\geq 0,70$, dan Average Variance Extracted (AVE) $\geq 0,50$. Seluruh indikator dukungan sosial, dukungan organisasi, kinerja karyawan, dan komitmen afektif memiliki nilai outer loading di atas 0,50, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid secara konvergen. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa Composite Reliability untuk dukungan sosial sebesar 0,90, dukungan organisasi sebesar 0,92, kinerja karyawan sebesar 0,93, dan komitmen afektif sebesar 0,94, dengan nilai AVE masing-masing sebesar 0,56; 0,58; 0,54; dan 0,60. Seluruh nilai tersebut berada di atas ambang batas yang disyaratkan, sehingga seluruh konstruk dinyatakan reliabel dan memenuhi validitas konvergen.

Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi inner model dilakukan dengan memperhatikan nilai R-square, path coefficient, dan Goodness of Fit (GoF), sebagaimana disajikan pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2. Nilai R-Square Variabel Endogen

Variabel Endogen	R-Square Kategori
Komitmen Afektif (Z) 0,63	Kuat
Kinerja Karyawan (Y) 0,69	Kuat

Tabel 3. Nilai Path Coefficient Model Struktural

Hubungan Antarvariabel	Koefisien Jalur
Dukungan Sosial → Kinerja Karyawan	0,26
Dukungan Organisasi → Kinerja Karyawan	0,28
Dukungan Sosial → Komitmen Afektif	0,37
Dukungan Organisasi → Komitmen Afektif	0,45
Komitmen Afektif → Kinerja Karyawan	0,42

Nilai R-square komitmen afektif sebesar 0,63 menunjukkan bahwa variabel ini dapat dijelaskan oleh dukungan sosial dan dukungan organisasi sebesar 63%, sementara nilai R-square kinerja karyawan sebesar 0,69 menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh dukungan sosial, dukungan organisasi, dan komitmen afektif sebesar 69%, yang mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang kuat. Seluruh hubungan antarvariabel pada Tabel 3 menunjukkan koefisien jalur bernilai positif, dengan pengaruh dukungan organisasi terhadap komitmen afektif memiliki nilai koefisien tertinggi (0,45), menunjukkan peran dominan dukungan organisasi dalam membangun keterikatan emosional karyawan, sementara komitmen afektif juga memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap kinerja karyawan (0,42).

Uji kesesuaian model menunjukkan nilai SRMR sebesar 0,061 yang berada di bawah batas maksimum 0,08, serta nilai NFI sebesar 0,92 yang melebihi ambang 0,90, sehingga model struktural dinyatakan memiliki tingkat kecocokan yang tinggi dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis.

Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik bootstrapping untuk memperoleh nilai t-statistic dan p-value, dengan kriteria penerimaan hipotesis pada nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05, sebagaimana disajikan pada Tabel 4 dan Tabel 5.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Hipotesis	Hubungan Antarvariabel	t-statistic	p-value	Keputusan
H1	Dukungan Sosial → Kinerja Karyawan	4,11	0,000	Diterima
H2	Dukungan Organisasi → Kinerja Karyawan	4,56	0,000	Diterima
H3	Dukungan Sosial → Komitmen Afektif	5,64	0,000	Diterima
H4	Dukungan Organisasi → Komitmen Afektif	6,28	0,000	Diterima
H5	Komitmen Afektif → Kinerja Karyawan	6,73	0,000	Diterima

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)

Hipotesis	Hubungan Mediasi	t-statistic	p-value	Keputusan
H6	Dukungan Sosial → Komitmen Afektif → Kinerja Karyawan	4,32	0,000	Diterima
H7	Dukungan Organisasi → Komitmen Afektif → Kinerja Karyawan	4,89	0,000	Diterima

Seluruh nilai t-statistic pada Tabel 4 berada di atas 1,96 dengan p-value lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa seluruh pengaruh langsung antarvariabel bersifat signifikan sehingga semua hipotesis pengaruh langsung dinyatakan diterima. Demikian pula pada Tabel 5, pengaruh tidak langsung dukungan sosial dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan melalui komitmen afektif memiliki nilai t-statistic di atas 1,96 dengan p-value lebih kecil dari 0,05, sehingga peran mediasi komitmen afektif dinyatakan signifikan. Dengan demikian, seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, dan dukungan sosial serta dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara langsung maupun melalui komitmen afektif sebagai mekanisme psikologis yang memperkuat kinerja driver rental mobil di Kota Cirebon.

Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kinerja Karyawan

Dukungan sosial merupakan sumber daya psikososial yang berperan penting dalam meningkatkan kinerja individu di lingkungan kerja, khususnya pada sektor jasa transportasi (Chiaburu et al., 2021). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan driver rental mobil di Kota Cirebon, sejalan dengan teori social support yang menyatakan bahwa dukungan dari rekan kerja dan lingkungan sosial dapat meningkatkan motivasi dan efektivitas kerja (Wang et al., 2020). Dalam konteks driver rental mobil, dukungan sosial berupa bantuan rekan kerja, komunikasi yang baik, dan rasa kebersamaan mendorong driver untuk bekerja lebih optimal dan bertanggung jawab terhadap tugasnya. Temuan ini memperkuat penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa karyawan dengan dukungan sosial memadai cenderung memiliki kinerja lebih baik dibandingkan mereka yang kurang mendapat dukungan (Kim & Beehr, 2021), karena dukungan sosial membantu mengurangi stres kerja dan meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan (Sonnentag & Fritz, 2020), sehingga driver lebih mampu menghadapi tuntutan pekerjaan yang dinamis dan berisiko. Dukungan sosial juga berperan sebagai mekanisme penguatan perilaku kerja positif dalam organisasi jasa (Caesens et al., 2021), memungkinkan terjadinya pertukaran informasi dan pengalaman antar driver yang pada akhirnya membentuk lingkungan kerja kolaboratif dan produktif (Montani et al., 2020).

Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Dukungan organisasi dipandang sebagai persepsi karyawan terhadap sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja karyawan, sejalan dengan teori organizational support yang menekankan pentingnya peran organisasi dalam membentuk perilaku kerja karyawan (Kurtessis et al., 2021). Ketika driver merasa diperhatikan oleh perusahaan, mereka cenderung menunjukkan loyalitas dan kinerja yang lebih baik, tercermin dari peningkatan disiplin dan tanggung jawab kerja. Temuan ini memperkuat penelitian sebelumnya yang menunjukkan hubungan kuat antara dukungan organisasi dan peningkatan kinerja karyawan di sektor jasa (Rhoades Shanock & Eisenberger, 2021), di mana kejelasan aturan kerja, kompensasi yang adil, dan perlindungan kerja meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap perusahaan (Ahmed et al., 2020). Dukungan organisasi juga berfungsi sebagai sinyal psikologis bahwa perusahaan menghargai keberadaan karyawan (Caesens & Stinglhamber, 2020), menciptakan rasa aman dan kepastian kerja yang mendorong karyawan lebih fokus pada pencapaian target (Jiang et al., 2021).

Pengaruh Dukungan Sosial dan Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Afektif

Komitmen afektif mencerminkan keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi yang terbentuk melalui pengalaman kerja yang positif (Meyer & Allen, 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen afektif, sejalan dengan teori pertukaran sosial yang menyatakan bahwa hubungan interpersonal yang baik memperkuat keterikatan emosional individu (Cropanzano et al., 2021), karena dukungan sosial memberikan rasa diterima dan dihargai yang memperkuat perasaan memiliki terhadap organisasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa dukungan sosial berkontribusi besar dalam pembentukan komitmen afektif karyawan (Ng & Feldman, 2021), di mana dukungan dari rekan kerja dan atasan meningkatkan rasa kebersamaan dan solidaritas (Xanthopoulou et al., 2020).

Sementara itu, dukungan organisasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen afektif, dengan koefisien jalur tertinggi dalam model penelitian ini (0,45), sejalan dengan teori perceived organizational support yang menekankan bahwa perhatian organisasi meningkatkan keterikatan emosional karyawan (Eisenberger et al., 2020). Ketika driver merasa dipedulikan, mereka mengembangkan rasa bangga dan keterikatan terhadap organisasi, sebagaimana ditemukan pada penelitian terdahulu mengenai hubungan kuat antara dukungan organisasi dan komitmen afektif di berbagai sektor kerja (Caesens et al., 2021). Dukungan organisasi menciptakan persepsi keadilan dan penghargaan yang meningkatkan keterikatan emosional (Ahmed et al., 2020), sekaligus berperan sebagai mekanisme penguatan hubungan jangka panjang antara karyawan dan perusahaan (Rhoades Shanock & Eisenberger, 2021).

Pengaruh Komitmen Afektif terhadap Kinerja Karyawan

Komitmen afektif merupakan faktor psikologis yang berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan (Meyer et al., 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver rental mobil, sejalan dengan teori perilaku organisasi yang menyatakan bahwa keterikatan emosional mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal (Ng, 2021). Karyawan dengan komitmen afektif tinggi cenderung memiliki

motivasi intrinsik yang kuat, sebagaimana ditemukan pada penelitian sebelumnya yang menunjukkan kontribusi signifikan komitmen afektif terhadap kinerja di sektor jasa (Allen et al., 2021), mendorong perilaku kerja ekstra (extra-role behavior) yang meningkatkan kualitas pelayanan dan produktivitas kerja (Kim & Park, 2021). Komitmen afektif juga memperkuat hubungan psikologis antara karyawan dan organisasi (Meyer & Allen, 2020), meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan (Schaufeli, 2021) sehingga kinerja menjadi lebih konsisten dan berkelanjutan.

Peran Mediasi Komitmen Afektif

Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa komitmen afektif memediasi secara signifikan hubungan antara dukungan sosial dan kinerja karyawan, sejalan dengan teori pertukaran sosial yang menyatakan bahwa dukungan sosial meningkatkan keterikatan emosional yang berdampak pada kinerja (Chiaburu et al., 2021). Dukungan sosial membangun rasa kebersamaan yang memperkuat komitmen afektif, dan komitmen tersebut kemudian mendorong peningkatan kinerja, memperkuat temuan penelitian terdahulu mengenai peran komitmen afektif sebagai mediator antara faktor sosial dan kinerja (Ng & Feldman, 2021). Peran mediasi ini menunjukkan bahwa pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja tidak bersifat langsung semata (Montani et al., 2020), melainkan menjadi lebih kuat ketika melalui penguatan motivasi dan loyalitas kerja (Schaufeli, 2021).

Komitmen afektif juga terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara dukungan organisasi dan kinerja driver rental mobil, sejalan dengan teori perceived organizational support yang menekankan keterikatan emosional sebagai mekanisme pengaruh (Eisenberger et al., 2020). Dukungan organisasi meningkatkan rasa dihargai yang memperkuat komitmen afektif, kemudian mendorong peningkatan kinerja, memperkuat temuan penelitian sebelumnya mengenai peran mediasi komitmen afektif dalam hubungan dukungan organisasi dan kinerja (Caesens et al., 2021). Dukungan organisasi menciptakan rasa aman dan kepercayaan yang meningkatkan keterikatan emosional (Rhoades Shanock & Eisenberger, 2021), sehingga pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja bersifat tidak langsung dan berkelanjutan (Jiang et al., 2021), di mana komitmen afektif menjadi penghubung antara kebijakan organisasi dan perilaku kerja karyawan (Ahmed et al., 2020).

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: (1) dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan driver rental mobil di Kota Cirebon, menunjukkan bahwa hubungan sosial yang harmonis dan saling mendukung mampu meningkatkan kualitas serta produktivitas kerja; (2) dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, mengindikasikan bahwa perhatian organisasi terhadap kebutuhan dan kesejahteraan karyawan berperan penting dalam mendorong peningkatan kinerja; (3) dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen

afektif, menandakan bahwa dukungan dari rekan kerja dan lingkungan sosial dapat memperkuat keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi; (4) dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen afektif, menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi mampu meningkatkan rasa memiliki dan loyalitas emosional terhadap perusahaan; (5) komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti semakin tinggi keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi, semakin baik pula kinerja yang dihasilkan; (6) komitmen afektif terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara dukungan sosial dan kinerja karyawan, sehingga dukungan sosial tidak hanya berdampak langsung tetapi juga tidak langsung melalui peningkatan komitmen afektif; serta (7) komitmen afektif terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara dukungan organisasi dan kinerja karyawan, yang menegaskan bahwa peran dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan diperkuat melalui peningkatan komitmen afektif.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar perusahaan rental mobil di Kota Cirebon meningkatkan dukungan sosial melalui penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, komunikasi terbuka, dan kerja sama antar driver, serta memperkuat dukungan organisasi melalui kebijakan yang adil, pemberian penghargaan yang layak, dan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan guna meningkatkan komitmen afektif dan kinerja secara berkelanjutan. Karyawan diharapkan dapat membangun hubungan kerja yang positif dan meningkatkan rasa memiliki terhadap organisasi, sedangkan peneliti selanjutnya disarankan mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain dan memperluas objek penelitian agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, I., Nawaz, M. M., & Usman, A. (2020). Organizational support and employee outcomes. *Journal of Management Development*, 39(5), 1-14.
- Alfath, E. A., Setiyowati, N., & Chusniyah, T. (2025). Dukungan Sosial dan Resiliensi Akademik Mahasiswa Terlambat Lulus: Systematic Literature Review. *Psikobuletin: Buletin Ilmiah Psikologi*, 6(1), 12-22.
- Aliddin, L. A., Syaifuddin, M., Montundu, R., & Marlina, S. (2024). Dukungan organisasi dan sosial terhadap kinerja melalui komitmen organisasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Perbanas*, 27(2), 115-127.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Allen, N. J., Meyer, J. P., & Morin, A. J. S. (2021). Commitment in the workplace. *Human Resource Management Review*, 31(2), 100-120.

- Aqsa, A. F., Afrizal, M., & Wahjono, S. I. (2025). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja PT Zat Store. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Sosial (EMBISS)*, 5(2), 154–160.
- Caesens, G., & Stinglhamber, F. (2020). Perceived organizational support. *Current Opinion in Psychology*, 36, 1–6.
- Caesens, G., et al. (2021). Organizational support and employee commitment. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(4), 1–14.
- Chiaburu, D. S., et al. (2021). Social support and performance. *Journal of Applied Psychology*, 106(6), 1–15.
- Choi, S. B., Ullah, S. M. E., & Kang, S. W. (2022). Perceived organizational support and affective commitment: The role of leader-member exchange and job embeddedness. *Behavioral Sciences*, 12(10), 406. <https://doi.org/10.3390/bs12100406>
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Cropanzano, R., et al. (2021). Social exchange theory. *Journal of Management*, 47(3), 1–28.
- Eisenberger, R., et al. (2020). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 105(9), 1–13.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Jiang, L., et al. (2021). Organizational support and job security. *Journal of Organizational Behavior*, 42(3), 1–15.
- Kim, M., & Beehr, T. A. (2021). Making the case for support: Work context as a moderator of relationships between perceived organizational support and employee outcomes. *Journal of Organizational Behavior*, 42(7), 1118–1134. <https://doi.org/10.1002/job.2524>
- Kim, S., & Park, S. (2021). Affective commitment and extra-role behavior. *Journal of Business Research*, 128, 1–10.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854–1884.
- Lestari, T. D., & Rahman, M. F. (2025). Dukungan Organisasi Dalam Penerapan Akselerasi Sipon KKPKK Berbasis Website Menggunakan Model TAM Di Kota Semarang. *RABIT: Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 10(2), 497–508.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (2020). Affective commitment revisited. *Human Resource Management Review*, 30(3), 100–115.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20–52.

- Montani, F., et al. (2020). Social exchange and knowledge sharing among drivers. *Journal of Business Research*, 118, 1–10.
- Natalia, D., Iqbal, M., & Susanti, Y. (2025). Pengaruh Modal Psikologis, Dukungan Organisasi, Dan Kelelahan Emosional Terhadap Niat Job Hopping Dalam Perspektif Manajemen Sumber Daya Insani. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(2), 21–32.
- Ng, T. W. H. (2021). Affective commitment and work behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 124, 1–12.
- Ng, T. W. H., & Feldman, D. C. (2021). Social support and commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 127, 103–116.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Okojie, H. O., Ismail, H. N., Begum, S., & Sadik-Zada, E. R. (2023). Social support as a mediator between employee resilience and work engagement: Evidence from service industries in Nigeria. *Sustainability*, 15(10), 7950. <https://doi.org/10.3390/su15107950>
- Praditya, R. A., Prayuda, R. Z., & Purwanto, A. (2025). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan di UKM. *Professional Education Studies and Operations Research*, 2(1), 46–54.
- Prasetyo, B., & Suhana. (2025). Peran Moderasi Dukungan Sosial Terhadap Pengaruh Stres Dan Beban Kerja Pada Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 9(2), 2821–2838.
- Rahmat, A., & Ubaidillah, M. (2024). The effect of job involvement, organizational support, and competence on employee performance. *Indonesian Journal of Learning and Educational Research*, 4(1), 54–65.
- Rhoades Shanock, L., & Eisenberger, R. (2021). Support and performance. *Academy of Management Review*, 46(2), 1–19.
- Schaufeli, W. B. (2021). Work engagement and performance. *Journal of Organizational Effectiveness*, 8(1), 1–16.
- Siddiqui, A., Zafar, M., & Ziean, F. (2025). The role of social support on employee performance through organizational commitment and innovative behavior. *The Development Studies and Sustainability Review*, 6(1), 149–162.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2020). Recovery and social support at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(1), 1–12.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wahyuningsih, S. H., & Salsabela, N. M. (2025). Pengaruh Spiritualitas di Tempat Kerja dan Kepuasan Kerja dan Terhadap Turnover Intention dengan Komitmen Afektif Sebagai Variabel Mediasi. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 4(1), 290–308.
- Wang, Y., et al. (2020). Social support and job motivation. *Journal of Applied Social Psychology*, 50(6), 1–12.
- Xanthopoulou, D., et al. (2020). Social resources and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 116, 1–10.

