

PENGARUH *WORK ENGAGEMENT* DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. PLN (PERSERO) UP2B SBU

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

OLEH:

NAMA : INDIRA MAULIA EFFENDI
NPM : 1805160318
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 9 Maret 2023, Pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : INDIRA MAULIA EFFENDI
N P M : 1805160318
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH *WORK ENGAGEMENT* DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT.PLN (PERSERO) UP2B SBU

Dinyatakan : (A-) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

TIM PENGUJI

Penguji I



(Assoc. Prof. Dr. JUFRIZEN, SE., M.Si.)

Penguji II



(LINZZY PRATAMI PUTERI. S.E., M.M)

Pembimbing



(MUSLIH, SE., M.Si.)

Ketua



(Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.)

Sekretaris



PANGELA ANJIAN

(Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : **INDIRA MAULIA EFFENDI**
NPM : **1805160318**
Program Studi : **MANAJEMEN**
Konsentrasi : **MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**
Judul Skripsi : **PENGARUH *WORK ENGAGEMENT* DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. PLN (PERSERO) UP2B SBU**

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Februari 2023

Pembimbing



MUSLIH, SE., M.Si.

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si.



Asisten Dekan, H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI


Nama Mahasiswa : Indira Maulia Effendi
NPM : 1805160318
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Dosen Pembimbing : Muslih, SE., M.Si
Judul Penelitian : Pengaruh *Work Engagement* dan *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PT. PLN (Persero)UP2B SBU

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Perbaiki cara penulisan	1/2.23	
Bab 2	Kutipan harus bulat 45 baris	4/2.23	
Bab 3			
Bab 4	- pada tabel & best huruf line kanan.	8/2.23	
Bab 5			
Daftar Pustaka	- Patrick by Mulyo.	9/2.23	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Ace unsh kiding		

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Medan, Februari 2023
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing


JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si


MUSLIH, SE., M.Si

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : Indira Maulia Effendi
NPM : 1805160318
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/Ekonomi Pembangunan)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
 - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
 - Merekayasa data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identintas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat “Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing “ dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan November 2022.
Pembuat Pernyataan



NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

ABSTRAK

PENGARUH *WORK ENGAGEMENT* DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. PLN (PERSERO) UP2B SBU

**INDIRA MAULIA EFFENDI
1805160318**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis *work engagement* dan *perceived organizational* Terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening Pada PT PLN (Persero) UP2B SBU secara langsung maupun secara tidak langsung. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pada seluruh karyawan UP2B SBU. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh sehingga berjumlah 48 karyawan PT PLN (Persero) UP2B SBU. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik dengan menggunakan uji Analisis Outer Model, Analisis Inner Model, dan Uji Hipotesis. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software* PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara langsung *work engagement*, *perceived organizational* dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja. *work engagement*, *perceived organizational* berpengaruh terhadap kepuasan kerja. *work engagement* dan *perceived organizational* berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja

Kata Kunci : *Work Engagement*, *Perceived Organizational*, Kepuasan Kerja, Kinerja

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORK ENGAGEMENT AND PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH SATISFACTION WORK AS AN INTERVENING VARIABLE IN ON PT. PLN (PERSERO) UP2B SBU

**INDIRA MAULIA EFFENDI
1805160318**

The purpose of this study was to test and analyze work engagement and perceived organizational performance on employee performance with job satisfaction as an intervening variable at PT PLN (Persero) UP2B SBU directly or indirectly. The approach used in this research is a causal approach. The population in this study is all employees of the UP2B SBU. The sample in this study used a saturated sample so that there were 48 employees of PT PLN (Persero) UP2B SBU. Data collection techniques in this study used documentation, observation, and questionnaire techniques. Data analysis techniques in this study used a quantitative approach using statistical analysis using the Outer Model Analysis test, Inner Model Analysis, and Hypothesis Testing. Data processing in this study uses the PLS (Partial Least Square) software program. The results of this study prove that work engagement, perceived organizational and job satisfaction directly affect performance. work engangmenet, perceived organizational effect on job satisfaction. work engagement and perceived organizational influence on performance through job satisfaction

**Keywords: Work Engangmenet, Perceived Organizational, Job Satisfaction,
Performance**

KATA PENGANTAR



Assalammualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa pula peneliti mengucapkan Shalawat dan Salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi peneliti guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul peneliti yaitu: **“Pengaruh *Work Engagement* Dan *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan selama penyusunan skripsi. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar- besarnya terutama kepada:

1. Terima kasih untuk yang istimewa ayahanda Rusman Effendi dan Ibunda Evi Novianti Lubis tercinta yang telah mengasuh dan memberikan rasa cinta dan kasih sayang serta mendidik dan mendukung peneliti dalam pembuatan Skripsi ini. Dan seluruh keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan moril, materi dan spiritual kepada penulis serta kasih sayangnya yang tiada henti kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri S.E., M.M, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Ade Gunawan S.E.,M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Syarifuddin, SE. M.Si selaku Ketua Jurusan Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Assoc Prof Dr. Jufrizen S.E.,M.Si selaku sekretaris program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Muslih, SE., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Murviana Koto, SE., M.Si selaku dosen pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya

10. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan segala ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti, serta seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi yang telah membantu peneliti baik selama masa pelaksanaan maupun dalam penyusunan Skripsi ini.
11. Serta seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Peneliti hanya bisa berharap semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua. Amin.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih semoga Skripsi ini dapat penulis lanjutkan dalam penelitian dan akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi yang menjadi salah satu syarat penulis menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Wassalammualaikum, Wr.Wb

Medan, September 2022

Penulis

INDIRA MAULIA EFFENDI
NPM:1805160318

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	9
2.1.1 Kinerja	9
2.1.1.1 Pengertian Kinerja	9
2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Kinerja.....	10
2.1.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	12
2.1.1.4 Indikator Kinerja.....	13
2.1.2 <i>Work Engagement</i>	14
2.1.2.1 Pengertian <i>Work Engagement</i>	14
2.1.2.2 Ciri ciri <i>Work Engagement</i>	15
2.1.2.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruh <i>Work</i> <i>Engagement</i>	16
2.1.2.4 Indikator <i>Self Efficacy</i>	18
2.1.3 <i>Perceived Organizational Support</i>	19
2.1.3.1 Pengertian <i>Perceived Organizational Support</i>	19
2.1.3.2 Tujuan <i>Perceived Organizational Support</i>	20
2.1.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Perceived</i> <i>Organizational Support</i>	21
2.1.3.4 Indikator <i>Perceived Organizational Support</i>	22
2.1.4 Kepuasan Kerja.....	24
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	24
2.1.4.2 Jenis Jenis Kepuasan Kerja	25
2.1.4.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	26
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Kerja	28
2.2 Kerangka Konseptual	30
2.3 Hipotesis	36

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Definisi Operasional	48
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	50
3.4 Populasi dan Sampel	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Teknik Analisis Data	51

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data	61
4.2 Analisis Data	68
4.3 Pembahasan	76

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	86
5.3 Keterbatasan Pembelian	87

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Indikator Kinerja.....	48
Tabel 3.2 Indiaktor <i>Work Engagement</i>	49
Tabel 3.3 Indikator <i>Perceived Organizational Support</i>	49
Tabel 3.4 Indikator Kepuasan kerja	50
Tabel 3.5 Waktu Penelitian	50
Tabel 3.6 Skala Likert	52
Tabel 4.1 Skor Angker Untuk Variabel Kinerja	62
Tabel 4.2 Skor Angker Untuk Variabel <i>Work Engagement</i>	64
Tabel 4.3 Skor Angker Untuk Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	65
Tabel 4.4 Skor Angker Untuk Variabel Kepuasan kerja.....	66
Tabel 4.5 Nilai <i>Loading</i> Faktor	69
Tabel 4.6 Hasil <i>Average Variance Extracted</i>	70
Tabel 4.7 Hasil <i>Discriminant Validity</i>	71
Tabel 4.8 Hasil <i>Composite Reliability</i>	72
Tabel 4.9 Hasil R^2	73
Tabel 4.10 <i>Path Coefficient</i>	75
Tabel 4.11 <i>Specific Indirect Effect</i>	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	46
Gambar 3.1 Model Struktural PLS	54
Gambar 4.1 Outer Model	68
Gambar 4.2 <i>Path Coefficeint</i>	74

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia mempunyai arti penting karena manusia berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Manusia dalam organisasi berperan sebagai penentu, pelaku, dan perencana dalam mencapai tujuan perusahaan sekaligus menentukan maju dan mundurnya perusahaan. Manusia adalah sumber daya yang berbeda dari faktor produksi lainnya karena manusia mempunyai perasaan, pikiran, keinginan dan latar belakang yang heterogen. Manusia juga memiliki kebutuhan yang tidak terbatas, artinya kebutuhan manusia selalu bertambah dari waktu ke waktu. Kebutuhan manusia diartikan sebagai segala sesuatu yang dimilikinya, dicapai, dan dinikmati, oleh karena itu manusia terdorong untuk melakukan aktivitas dengan bekerja. (Jufrizen, 2016).

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja ini adalah gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seseorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja (Muis, Jufrizen, & Fahmi, 2018).

Selain itu kinerja disamakan dengan hasil kerja seorang pegawai. Untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusia, walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang atau personil yang melaksanakan tidak berkualitas dan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, maka perencanaan yang telah disusun tersebut akan sia-sia (Arianty, 2015).

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Kinerja juga berarti sebagai hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencaai tujuan yang sudah di tetapkan oleh organisasi (Siagian & Khair, 2018).

Pada dasarnya apabila organisasi ingin meraih kinerja yang baik dan optimal sesuai dengan target yang telah di tentukan maka pegawainya haruslah merasa terikat dengan organisasi agar pegawai mau dan rela mencurahkan tenaga dan pikiran yang dimiliki demi pekerjaan. Persoalan untuk meningkatkan rasa keterikatan kerja terhadap organisasi tidaklah mudah karena dalam diri pegawai terdapat keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara satu sama lain.

Rasa engaged adalah suatu keterikatan, keterlibatan, komitmen, keinginan untuk berkontribusi, rasa memiliki, loyalitas, dan rasa bangga terhadap pekerjaan dan juga organisasinya (Macey & Schneider, 2015). Keterikatan kerja pegawai berpengaruh terhadap pencapaian kinerja yang dapat dilihat dari efektivitas kerjanya. Keterikatan kerja terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Pegawai akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (engaged) secara psikologis kepada organisasi. Keterikatan kerja pegawai merupakan salah satu dari faktor human capital yang akan membawa pada keberhasilan jika dapat dikelola dengan baik secara konsisten.

Engagement (keterikatan) sebagai energi atau motivasi dari pegawai untuk membatu organisasi tersebut mencapai tujuannya (Schiemann, 2011). Hal ini

sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhan & Sembiring, 2014) yang menyimpulkan bahwa keterikatan kerja pegawai berpengaruh terhadap employee performance. Dimana dijelaskan dalam jurnalnya bahwa pegawai yang memiliki kaitan yang kuat dengan organisasi akan meningkatkan performansi dalam pekerjaannya untuk keuntungan organisasi. Sejalan dengan itu tingginya keterikatan kerja pegawai terhadap perusahaan di tempat ia bekerja juga akan membangun komitmen kerja yang tinggi

Elemen yang mempengaruhi perilaku pegawai adalah dukungan organisasi dimana mereka bekerja, dukungan positif dari pimpinan dan segenap karyawan akan menciptakan situasi kerja yang kondusif, sehingga kinerja karyawan akan menjadi lebih baik. karyawan yang rajin maupun tidak rajin tetap dihargai sama sehingga hal ini secara tidak langsung akan mengurangi kinerja karyawan dalam bekerja, selain itu dapat di contohkan sarana dan prasarana yang kurang memenuhi kebutuhan yang diperlukan seperti tempat ibadah kurang memadai serta kantin yang tidak nyaman, apabila pendukung dirasakan kurang memadai, maka karyawan akan memberikan peayanan yang kurang maksimal. (Ilmaniar & Djastuti, 2018).

Dukungan organisasi yang dirasakan karyawan mencerminkan perasaan terdalamnya tentang perhatian dan penekanan organisasi. Karyawan dengan rasa dukungan organisasi merasa bahwa dalam situasi dimana mereka membutuhkan dukungan kerja atau kehidupan, organisasi bersedia membantu; karyawan secara pribadi merasa dihormati, diperhatikan, dan diakui, dan pada gilirannya menunjukkan peningkatan kerja sama, identifikasi, kinerja yang rajin penghargaan, dan timbal balik di antara para pekerja (Defrionaldo & Rivai, 2019).

dukungan organisasi yang dirasakan adalah tingkat sampai mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Dukungan organisasi dapat juga dipandang sebagai komitmen organisasi pada karyawan.(Robbins, 2012).

Selain itu, pegawai yang merasakan kepuasan kerja juga dapat meningkatkan kerjasamanya. Kepuasan kerja juga mempunyai arti penting untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif di lingkungan perusahaan sehingga kinerja pegawai yang dihasilkan lebih optimal. Dengan demikian, diklat kepemimpinan, promosi, dan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai (I Syahputra & Jufrizen, 2019).

Kepuasan kerja merupakan perasaan yang dirasakan setiap karyawan dalam menjalankan semua pekerjaannya, dimana perasaan senang akan pekerjaannya atau tidak senang dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja akan terlihat dari kinerja yang dihasilkan oleh setiap karyawan. Ketika kinerja baik menandakan bahwa seseorang tersebut puas akan pekerjaannya (Tanjung, 2019).

PT PLN (Persero) unit pelayanan pengatur beban bagian utara merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa penyedia tenaga listrik bagi masyarakat. Sektor ketenagalistrikan yang merupakan sektor jasa dituntut untuk menjaga kualitas pelayanan kerja yang baik dimata masyarakat

dalam menjalankan operasionalnya. Berdasarkan observasi penulis ditemukan masih rendahnya kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, hal ini dapat dilihat dari adanya beberapa pegawai yang tidak dapat mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu selain itu adanya beberapa pegawai yang sering datang tidak tepat waktu. Hal ini menjadikan keterikatan kerja menurun karena merasa pekerjaan akan lebih mudah di kerjaan saat dikantor karena adanya fasilitas yang lengkap seperti internet yang baik dan peralatan pendukung seperti adanya komputer yang memudahkan pekerjaan mereka. Selain itu semenjak adanya covid-19 ini, jam kerja pegawai di PT PLN (Persero) unit pelayanan pengatur beban bagian utara menjadi berkurang. Adanya pembagian sip kerja menjadi hanya dua hari dalam seminggu. Hal ini akan menurunkan keterikatan kerja pegawai dengan organisasi karena kurangnya komunikasi langsung yang terjalin antara pegawai dengan pimpinan dan dengan rekan kerja. Selanjutnya pada dukungan organisasi dimana masih rendahnya dukungan organisasi hal ditunjukkan pada kurangnya kepedulian organisasi terhadap kerja keras pegawai dimana tidak adanya jaminan karir yang diberikan organisasi kepada pegawai walaupun pegawai tersebut memiliki prestasi kerja yang tinggi hal ini dapat dilihat dari posisi atau jabatan yang diduduki pegawai hanya berdasarkan waktu bekerja dan pendidikan yang dimiliki oleh pegawai serta kebijakan dari pimpinan selanjutnya pada kepuasan kerja dimana ada beberapa pegawai kurang puas dengan hasil pekerjaannya karena hasil pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai seringkali tidak dinilai baik oleh pimpinan dan beberapa devisi lainnya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas maka terdapat hal yang perlu diteliti agar dapat memberikan gambaran yang jelas

mengenai keadaan perusahaan yang sebenarnya. Maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Pengaruh *Work Engagement* Dan *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU yang telah dijelaskan di atas maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih rendahnya kinerja pegawai dalam melakukan pekerjaan, dapat dilihat dari pegawai kurang mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya
2. Pegawai bekerja dari rumah sehingga komunikasi antara pegawai dengan pimpinan ataupun rekan kerja menjadi berkurang sehingga rasa keterikatan kerja pegawai dengan organisasi juga menurun
3. Rendahnya dukungan organisasi terhadap pegawai hal ini ditunjukkan kurangnya kepedulian organisasi terhadap kerja keras pegawai dimana tidak adanya jaminan karir yang diberikan organisasi kepada pegawai walaupun pegawai tersebut memiliki prestasi kerja yang tinggi
4. Masih rendahnya kepuasan kerja pegawai dimana hasil kerja pegawai seringkali tidak dinilai baik oleh atasan dan pimpinan serta antar divisi yang lainnya

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU, maka ditemukan berbagai permasalahan yang muncul berdasarkan fenomena masalah yang terdapat pada perusahaan. Namun dalam hal ini peneliti

membatasi masalah pada *work engagement*, *perceived organizational support*, ,
kepuasan kerja kinerja karyawan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini, adalah:

1. Apakah *work engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU?
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU?
4. Apakah *work engagement* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU?
5. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU?
6. Apakah *work engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU?
7. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU?

1.5 Tujuan Penelitian

Sebagaimana berkaitan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work engagement* terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support* berpengaruh kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work engagement* terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work engagement* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat mengetahui teori-teori tentang *engagement*, *perceived organizational support*, kepuasan kerja dan kinerja karyawan sehingga dapat menambah wawasan pengetahuan dalam hal *engagement*, *perceived organizational support*, kepuasan kerja dan kinerja karyawan

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran sebagai masukan dan saran terhadap peningkatan sumber daya manusia pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kinerja

2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Salah satu cara yang digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan melihat kinerja karyawannya pada perusahaan tersebut. Kinerja merupakan suatu pengukuran hasil dari pekerjaan yang di dalam suatu program yang mewujudkan sasaran berupa hasil/output yang menjadi hasil suatu evaluasi yang dipertimbangkan oleh manajer untuk mengambil suatu keputusan.

Menurut (Pianda, 2018) kinerja adalah sebuah kata dalam Bahasa Indonesia dari kata dasar “keja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing adalah prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. Selanjutnya menurut (Veithzal Rivai, 2014), kinerja merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun mutu.

Selanjutnya menurut (Noor, 2013) menyatakan bahwa kinerja sebagai sesuatu yang tampak, dimana individu relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja yang baik merupakan salah satu sasaran organisasi dalam pencapaian produktivitas kerja yang tinggi. Tercapainya kinerja yang baik tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang baik pula.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi

2.1.1.1 Tujuan dan Manfaat Kinerja

Perusahaan yang sehat tentu memiliki manajemen yang baik pula dan manajemen yang baik dapat dinilai dari kinerja karyawan yang optimal. Kinerja karyawan yang baik tersebut memiliki beberapa manfaat. Seperti sebagaimana menurut pendapat para ahli dibawah ini:

Menurut Wibowo (2017:66) dalam jurnal (Sulfira, 2018) penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk kepentingan yang lebih luas, seperti:

1. Evaluasi tujuan dan saran, evaluasi terhadap tujuan dan sasaran memberikan umpan balik bagi proses perencanaan dalam menetapkan tujuan sasaran kinerja organisasi diwaktu yang akan datang.
2. Evaluasi rencana, bila dalam penilaian hasil yang dicapai tidak sesuai dengan rencana dicari apa penyebabnya.
3. Evaluasi lingkungan, melakukan penilaian apakah kondisi lingkungan yang dihadapi pada waktu proses pelaksanaan tidak seperti yang diharapkan, tidak kondusif, dan mengakibatkan kesulitan atau kegagalan.
4. Evaluasi proses kinerja, melakukan penilaian apakah terdapat kendala dalam proses pelaksanaan kinerja. Apakah mekanisme kerja berjalan seperti diharapkan, apakah terdapat masalah kepemimpinan dan hubungan antar manusia dalam organisasi.
5. Evaluasi pengukuran kinerja, menilai apakah penilaian kinerja telah dilakukan dengan benar, apakah sistem review dan coaching telah berjalan dengan benar serta apakah metode sudah tepat.

6. Evaluasi hasil, apabila terdapat deviasi, dicari faktor yang menyebabkan dan berusaha memperbaikinya di kemudian hari.

Menurut Rozarie (2017:64) dalam jurnal (Abdullah & Anwar, 2018) menyebutkan “Penilaian kinerja karyawan perlu dilakukan dalam rangka pelayanan kepada konsumen/public sekaligus juga sebagai pedoman untuk menjadikan karyawan dapat dipromosikan ke jenjang yang lebih baik. Kinerja yang memuaskan tidak terjadi secara otomatis, oleh karena itu untuk memastikan apakah pegawai mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik diperlukan penilaian terhadap pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawan”.

Selanjutnya menurut (Larasati, 2018), menjelaskan bahwa “Penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk sejumlah kepentingan organisasi. Manajemen menggunakan evaluasi untuk mengambil keputusan tentang sumber daya manusia. Penilaian memberikan masukan untuk kepentingan penting seperti promosi, mutasi dan pemberhentian”.

Kemudian menurut (Utama & Han, 2019), tujuan dari penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk:

1. Administrasi penggajian
2. Umpan balik kinerja
3. Identifikasi kekuatan dan kelemahan individu
4. Mendokumentasi keputusan kepegawaian
5. Penghargaan terhadap kinerja individu
6. Mengidentifikasi kinerja buruk
7. Membantu dalam mengidentifikasi tujuan
8. Menetapkan keputusan promosi

9. Pemberhentian pegawai

10. Mengevaluasi pencapaian tujuan

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat dilihat bahwa manfaat dan tujuan dari kinerja karyawan sangat penting bagi internal maupun eksternal karyawan itu sendiri.

2.1.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut (E Sutrisno, 2010) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

3. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketepatan perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjuangan yang dibuat antara perusahaan dan karyawan.

4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Sedangkan menurut (Darmadi, 2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor individu, faktor organisasi, faktor psikologis, faktor kemampuan dan motivasi yang berkaitan dengan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja.

2.1.1.3 Indikator Kinerja

Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur kinerja karyawan secara individu. Menurut (E Sutrisno, 2010) mengemukakan secara umum dapat dinyatakan bahwa terdapat 3 aspek indikator kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas

Kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu dan ketepatan dalam melakukan tugas.

2. Kuantitas

Kuantitas yang dihasilkan, berkenaan dengan berapa jumlah produk, serta masa kerja yang telah di jalani individu pegawai tersebut.

3. Waktu kerja

Waktu kerja menerangkan akan berapa jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.

Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur. Adapun indikator kinerja (Mangkunegara, 2014) menyatakan yaitu :

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah mutu yang harus dihasilkan dalam pekerjaan.

2. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja adalah jumlah yang harus diselesaikan dan dicapai dalam pekerjaan.

3. Dapat tidaknya diandalkan

Dapat tidaknya diandalkan merupakan apakah seseorang karyawan dapat mengikuti instruksi, memiliki inisiatif, hati-hati dan rajin dalam bekerja.

4. Sikap

Sikap yang dimiliki terhadap perusahaan, karyawan lain pekerjaan secara kerjasama.

2.1.2 *Work Engagement*

2.1.2.1 Pengertian Work Engagement

Work engagement merupakan gagasan dalam perilaku organisasi yang menjadi daya tarik dalam beberapa tahun terakhir. Daya tarik ini timbul karena work engagement berpengaruh pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Hal ini telah didefinisikan oleh salah satu organisasi riset terkemuka sebagai hubungan emosional yang tinggi yang seorang pegawai rasakan terhadap organisasinya yang mempengaruhinya untuk mengerahkan usaha yang bebas dan lebih besar untuk pekerjaannya.(Risher, 2010).

Work Engagement adalah hubungan emosional dan intelektual yang tinggi yang dimiliki pegawai terhadap pekerjaannya, organisasi, manajer atau rekan kerja yang memberikan pengaruh untuk menambah discretionary effort dalam pekerjaannya (Hughes & Rog, 2008).

Keterikatan kerja pegawai sebagai keterlibatan aktif pegawai dalam pekerjaan dan keadaan fisiologi, kognisi, dan emosi penuh yang menyertai keterikatan kerja. (Sun & Bunchapattanasakda, 2019)

Kesimpulan yang dapat diambil dari uraian di atas mengenai engagement pegawai merupakan sikap dan perilaku pegawai dalam bekerja dengan mengekspresikan dirinya secara totalitas baik secara fisik, kognitif, afektif dan emosional. Pegawai menemukan makna dalam bekerja, kebanggaan telah menjadi bagian dari organisasi tempat ia bekerja, bekerja untuk mencapai visi dan misi keseluruhan sebuah organisasi. Pegawai akan bekerja ekstra dan mengupayakan sesuatu untuk pekerjaan di atas apa yang diharapkan baik dalam waktu dan energi.

2.1.2.2 Ciri-ciri *Work Engagement*

Keterikatan kerja pegawai terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Pegawai akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (engaged) secara psikologis kepada organisasi. Pegawai yang merasa terikat dengan pekerjaannya memiliki sifat umum, (Finney, 2010), yaitu,

1. Mempercayai misi organisasi mereka
2. Menyenangi pekerjaan mereka dan memahami kontribusi pekerjaan mereka pada tujuan yang lebih besar
3. Tidak memerlukan pendisiplinan dan mereka hanya memerlukan kejelasan, komunikasi dan konsistensi
4. Selalu meningkatkan kebenaran keterampilan mereka dengan sikap positif, fokus, keinginan, antusiasme, kreativitas dan daya tahan
5. Dapat dipercaya dan saling percaya satu sama lain

6. Menghormati manajer mereka
7. Mengetahui bahwa manajer mereka menghormati mereka
8. Merupakan sumber tetap ide-ide baru yang hebat
9. Memberikan yang terbaik kepada organisasi

Sedangkan (Schaufeli, 2012), pegawai yang memiliki engagement yang tinggi memiliki ciri-ciri yang dikenal dengan istilah 3S (Say, Stay dan Strive), yaitu sebagai berikut:

1. Say, Secara konsisten berbicara positif mengenai organisasi dimana ia bekerja kepada rekan sekerja, calon pegawai yang potensial dan juga kepada pelanggan.
2. Stay, Memiliki keinginan untuk menjadi anggota organisasi dimana ia bekerja dibandingkan kesempatan bekerja di organisasi lain.
3. Strive, Memberikan waktu yang lebih, tenaga dan inisiatif untuk dapat berkontribusi pada kesuksesan bisnis organisasi.

2.1.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Work Engagement

Work engagement merupakan salah satu dari faktor human capital yang akan membawa pada keberhasilan jika dapat dikelola dengan baik secara konsisten. Engagement (keterikatan) sebagai energi atau motivasi dari pegawai untuk membantu organisasi tersebut mencapai tujuannya. Ada empat prinsip dasar yang mempengaruhi work engagement, (Mujiasih, 2015), yaitu:

1. Pemimpin yang memberikan inspirasi keyakinan terhadap masa depan,
2. Manajemen yang menghargai pegawai,
3. Pekerjaan yang menyenangkan dan

4. Bagian top management yang memperlihatkan tanggungjawab nyata kepada pegawai

Sedangkan (Marciano, 2010) menyebutkan ada enam faktor yang mendorong terjadinya work engagement yaitu; recognition, empowerment, supportive feedback, partnering, consideration dan trust. Berikut penjelasannya:

1. Recognition Recognition (pengakuan), pegawai merasa kontribusi mereka diketahui dan diapresiasi, pemberian reward diberikan berdasarkan kinerja dan para atasan secara regular mengakui anggota tim berhak mendapatkannya.
2. Empowerment Empowerment (pemberdayaan), para atasan menyediakan peralatan kerja, sumber daya dan pelatihan yang dibutuhkan pegawai untuk sukses dalam pekerjaan, memberikan otonomi dan didorong untuk mengambil resiko.
3. Supportive feedback Supportive feedback (umpan balik yang mendukung) berarti para atasan memberikan feedback yang spesifik pada waktunya dalam suatu media yang mendukung, tulus, dan konstruktif, bukan untuk membuat malu atau menghukum.
4. Partnering Partnering (kemitraan), pegawai diperlakukan sebagai mitra bisnis dan secara aktif berkolaborasi dalam pengambilan keputusan bisnis, menerima informasi keuangan, mendapatkan keleluasaan dalam pengambilan keputusan, atasan bertindak sebagai pendorong untuk pengembangan dan pertumbuhan pegawai.
5. Considerations Considerations (perhatian) dimana para atasan, manajer dan anggota tim menunjukkan rasa tenggang, kepedulian dan perhatian satu sama lain, para atasan secara aktif berusaha memahami pendapat dan perhatian

pegawai dan memahami serta mendukung saat pegawai mengalami permasalahan pribadi.

6. Trust Trust (rasa percaya), dimana para atasan menunjukkan kepercayaan dan yakin dengan skill dan kemampuan pegawai, sebaliknya pegawai percaya bahwa atasan mereka akan bekerja dengan tepat melalui mereka, para atasan memenuhi janji dan komitmen mereka sehingga pegawai mempercayai para atasan.

2.1.2.4 Indikator Work Engagement

Pegawai akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (engaged) secara psikologis kepada organisasi. Rasa engaged adalah suatu keterikatan, keterlibatan, komitmen, keinginan untuk berkontribusi, rasa memiliki, loyalitas, dan rasa bangga terhadap pekerjaan dan juga organisasinya. Work engagement dapat diukur dengan tiga indikator menurut (Schaufeli, 2012), yaitu sebagai berikut:

1. Vigor, dicirikan dengan energi tingkat tinggi dan fleksibilitas mental saat bekerja, keinginan untuk menginvestasikan upaya dalam pekerjaan, dan tetap teguh meski menghadapi berbagai kesulitan. Perilaku yang terbentuk dari aspek ini seperti, mencoba alternatif lain ketika menghadapi kesulitan saat bekerja, pegawai berusaha menjaga kualitas hasil kerjanya, dan merasa tertantang ketika diberikan banyak tugas oleh pegawai.
2. Dedication mengacu pada keterlibatan yang kuat pada pekerjaan dan mengalami rasa penting, antusias dan tertantang terhadap pekerjaan. Perilaku yang terbentuk dari aspek ini seperti, pegawai ikut andil dalam berbagai aktivitas untuk memajukan organisasi, pegawai berusaha mengumpulkan tugas

sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh organisasi, pegawai menaati aturan yang berlaku di organisasi, dan pegawai berusaha menyelesaikan tugasnya meskipun itu sulit.

3. Absorption dicirikan dengan berkonsentrasi secara penuh dan merasa asyik dengan pekerjaannya, sehingga waktu terasa berlalu dengan cepat dan sulit melepaskan diri dari pekerjaan. Pendeknya, pegawai yang terikat memiliki level energi yang tinggi dan antusias dengan pekerjaan mereka. Perilaku yang terbentuk dari aspek ini seperti, pegawai merasa senang dalam bekerja dan fokus terhadap pekerjaannya sehingga waktu bekerja yang dirasakan oleh pegawai tersebut berlalu begitu cepat.

Sedangkan (Macey & Schneider, 2015) mengatakan bahwa work engagement juga memiliki tiga aspek, yaitu:

1. Trait engagement yaitu pandangan positif mengenai kehidupan dan pekerjaan. Meliputi kepribadian yang proaktif, kepribadian yang dinamis, mempunyai sifat dan afeksi yang positif, dan mempunyai sifat yang berhati-hati.
2. State engagement yaitu perasaan memiliki energi. Meliputi kepuasan (afektif), keterlibatan, komitmen, dan pemberdayaan.
3. Behavioral engagement yaitu perilaku melebihi tugas yang dibebankan atau disebut perilaku peran ekstra. Meliputi perilaku sukarela, perilaku proaktif atau inisiatif personal, ekspansi peran dan adaptif

2.1.3 *Perceived Organizational Support*

2.1.3.1 *Pengertian Perceived Organizational Support*

Persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan mereka

Menurut (Maryati, 2014) mendeskripsikan, Dukungan organisasi adalah kepercayaan pegawai bahwa organisasi peduli dan menilai setiap kontribusinya demi kesuksesan organisasi.

Sedangkan menurut (Danish, Ramzan, & Farid, 2013), dukungan organisasi merupakan ekspektasi pegawai bahwa organisasi menghargai kontribusi dan pekerjaan yang pegawai lakukan dengan sebaiknya. Selanjutnya menurut (Erdogan & Enders, 2007), dukungan organisasi merupakan derajat kepercayaan individu terhadap organisasi bahwa organisasi peduli kepadanya, menilai setiap masukan yang diberikan, dan menyediakan pertolongan dan bantuan untuknya.

Dari beberapa uraian di atas, dapat disintesisakan bahwa dukungan organisasi adalah kepercayaan pegawai tentang seberapa jauh organisasi tempat dia bekerja menghargai kontribusi dan peduli akan kesejahteraannya.

2.1.3.2 Tujuan *Perceived Organizational Support*

Menurut (Moeheriono, 2012) pada prinsipnya, dukungan yang diberikan perusahaan kepada karyawan menunjukkan komitmen perusahaan kepada karyawan. Dukungan tersebut dibalas oleh karyawan dalam bentuk komitmen karyawan terhadap organisasi. Dukungan organisasi seperti promosi, peningkatan gaji, pelatihan, bantuan perusahaan akan diinterpretasikan oleh para karyawan, sehingga dukungan organisasi dikembalikan karyawan dalam bentuk kepercayaan

dan kualitas hubungan mereka dengan perusahaan dengan berusaha mengembangkan berbagai macam perilaku yang positif.

Menurut (Rhoades & Eisenberg, 2008) apabila karyawan merasakan organisasi benar-benar tertarik dengan kesejahteraan mereka dan memiliki motivasi untuk berbagi keuntungan maka kepercayaan terhadap organisasi akan muncul. Karyawan juga akan menjadi lebih bekerja keras karena mereka menginginkan organisasi untuk sukses. Pada saat-saat krisis, dukungan organisasi mungkin akan sangat ampuh dalam hal mempertahankan atau meningkatkan hasil individual maupun hasil organisasi.

2.1.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi *Perceived Organizational Support*

Dukungan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan usaha dalam menghargai kontribusi karyawan dan memenuhi kebutuhan sosioemosional karyawan (Rhoades & Eisenberg, 2008). Bentuk dukungan yang diberikan perusahaan untuk karyawan tersebut ditangkap sebagai stimulus, kemudian diorganisasikan dalam proses kognitif dan diinterpretasikan oleh karyawan yang berupa persepsi dukungan organisasi.

Menurut (Rhoades & Eisenberg, 2008) bahwa persepsi karyawan terhadap dukungan yang diberikan organisasi merupakan persepsi yang dimiliki karyawan mengenai kesiapan organisasi memberikan dukungan pada saat dibutuhkan serta berkaitan dengan persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi dalam menilai kontribusi karyawan dan kepedulian organisasi pada kesejahteraan karyawan. Bentuk dukungan organisasi salah satunya yaitu penghargaan atau *reward*. *Reward* adalah pengakuan atas kinerja karyawan untuk mengarahkan perilaku

karyawan ke perilaku yang dihargai dan diakui oleh organisasi (Nitisusastro & Mulyadi, 2012). Menurut (Simamora, 2014) mengartikan reward sebagai imbalan/insentif yang mengaitkan bayaran berdasarkan tujuan meningkatkan produktivitas untuk mencapai keunggulan kompetitif.

2.1.3.4 Indikator *Perceived Organizational Support*

Indikator dukungan organisasi menurut (Rhoades & Eisenberg, 2008) adalah sebagai berikut:

1. Penghargaan; perusahaan memberikan penghargaan/reward atas pencapaian kerja karyawan.
2. Pengembangan; perusahaan memperhatikan kemampuan dan memberikan kesempatan promosi untuk karyawan.
3. Kondisi kerja; mengenai lingkungan tempat bekerja secara fisik maupun non-fisik.
4. Kesejahteraan karyawan; perusahaan peduli dengan kesejahteraan hidup karyawan

Sedangkan menurut (Mangkunegara, 2014) indikator dukungan organisasi. Ketiga kategori utama ini adalah sebagai berikut:

1. Keadilan

Keadilan prosedural menyangkut cara yang digunakan untuk menentukan bagaimana mendistribusikan sumber daya di antara karyawan. Banyaknya kasus yang berhubungan dengan keadilan dalam distribusi sumber daya memiliki efek kumulatif yang kuat pada persepsi dukungan organisasi dimana hal ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki kepedulian terhadap

kesejahteraan karyawan. Keadilan prosedural menjadi aspek keadilan struktural dan aspek sosial. Aspek struktural mencakup peraturan formal dan keputusan mengenai karyawan. Sedangkan aspek sosial seringkali disebut dengan keadilan interaksional yang meliputi bagaimana memperlakukan karyawan dengan penghargaan terhadap martabat dan penghormatan mereka.

2. Dukungan atasan

Karyawan mengembangkan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Karena atasan bertindak sebagai agen dari organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan, karyawan pun melihat orientasi atasan mereka sebagai indikasi adanya dukungan organisasi.

3. Penghargaan Organisasi dan Kondisi Pekerjaan

Bentuk dari penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan ini adalah sebagai berikut:

- 1) Gaji, pengakuan, dan promosi. Sesuai dengan teori dukungan organisasi, kesempatan untuk mendapatkan hadiah (gaji, pengakuan, dan promosi) akan meningkatkan kontribusi karyawan dan akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi.
- 2) Keamanan dalam bekerja. Adanya jaminan bahwa organisasi ingin mempertahankan keanggotaan di masa depan memberikan indikasi yang kuat terhadap persepsi dukungan organisasi.
- 3) Kemandirian. Dengan kemandirian, berarti adanya kontrol akan bagaimana karyawan melakukan pekerjaan mereka. Dengan organisasi menunjukkan kepercayaan terhadap kemandirian karyawan untuk

memutuskan dengan bijak bagaimana mereka akan melaksanakan pekerjaan, akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi.

- 4) Peran stressor. Stress mengacu pada ketidakmampuan individu mengatasi tuntutan dari lingkungan. Stres berkorelasi negatif dengan persepsi dukungan organisasi karena karyawan tahu bahwa faktor-faktor penyebab stres berasal dari lingkungan yang dikontrol oleh organisasi. Stres terkait dengan tiga aspek peran karyawan dalam organisasi yang berkorelasi negatif dengan persepsi dukungan organisasi, yaitu: tuntutan yang melebihi kemampuan karyawan bekerja dalam waktu tertentu (*work-overload*), kurangnya informasi yang jelas tentang tanggung jawab pekerjaan (*role-ambiguity*), dan adanya tanggung jawab yang saling bertentangan (*role-conflict*).
- 5) Pelatihan. Pelatihan dalam bekerja dilihat sebagai investasi pada karyawan yang nantinya akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi. Dengan demikian secara operasional dukungan organisasi merupakan suatu cara perusahaan ataupun organisasi menghargai kontribusi karyawan terhadap kemajuan perusahaan ataupun organisasi dan perhatian perusahaan terhadap kehidupan mereka.

2.1.4 Kepuasan Kerja

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Menurut (Tiffin & McCornick, 1997) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan

sikap dari karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dan sesama karyawan.

Menurut (S. P. Siagian, 2014) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif tentang pekerjaannya.

Menurut (Luthans, 2012) kepuasan kerja adalah perasaan pekerja atau karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, yang merasa senang atau tidak senang, sebagai hasil penilaian individu yang bersangkutan terhadap pekerjaannya. Sedangkan menurut (Handoko, 2013) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

2.1.4.2 Jenis-jenis Kepuasan Kerja

Menurut (Hasibuan, 2016), kepuasan kerja dapat dibedakan menjadi tiga jenis yaitu:

1. Kepuasan kerja di dalam pekerjaan

Kepuasan kerja di dalam pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting.

2. Kepuasan kerja di luar pekerjaan

Kepuasan di luar pekerjaan adalah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati diluar pekerjaannya dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya. Balas jasa atau kompensasi digunakan karyawan tersebut untuk

mencukupi kebutuhannya. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja di luar pekerjaan lebih memperhatikan balas jasa dari pada pelaksanaan tugas-tugasnya. Karyawan akan merasa puas apabila mendapatkan imbalan yang besar

3. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan

Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang mencerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja kombinasi dalam dan di luar pekerjaan ini akan merasa puas apabila hasil kerja dan balas jasa dirasanya adil dan layak.

Sedangkan menurut (Umar, 2010) kepuasan kerja dapat digolongkan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja dengan produktivitas
2. Kepuasan kerja dengan absensi.
3. Kepuasan kerja dengan efek lainnya.
4. Kepuasan kerja dengan turnover.

2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut (Mangkunegara, 2014) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel sebagai berikut:

1. Turnover

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya turnover-nya lebih tinggi.

2. Tingkat ketidakhadiran (absensi) kerja

Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

3. Umur

Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas daripada pegawai yang berumur relative muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

4. Tingkat pekerjaan

Pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja.

5. Ukuran organisasi perusahaan

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai. Hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi pegawai.

Sedangkan menurut (Sutrisno, 2010) terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Faktor psikologis.

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.

2. Faktor sosial.

Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, maupun dengan atasannya.

3. Faktor fisik.

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.

4. Faktor finansial.

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

2.1.4.4 Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Menurut (V Rivai, 2014) indikator dari kepuasan kerja terdiri dari:

1. Isi pekerjaan

Penampilan tugas atau atribut pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan. Karyawan akan merasa puas apabila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan mendapat kepercayaan tanggung jawab atas pekerjaan itu.

2. Supervisi

Perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya menjadi bagian yang penting dari organisasi. Sebaliknya, supervisi yang buruk dapat meningkatkan turn over dan absensi karyawan.

3. Organisasi dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, untuk memberikan kepuasan kepada karyawan.

4. Kesempatan untuk maju

Adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja akan memberikan kepuasan pada karyawan terhadap pekerjaannya.

5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial

Gaji adalah suatu jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari upah (gaji). Jika karyawan merasa bahwa gaji yang diperoleh mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, diberikan secara adil didasarkan pada tingkat keterampilannya, tuntutan pekerjaan, serta standar gaji untuk pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja.

6. Rekan Kerja

Adanya hubungan yang dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antar rekan akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan.

7. Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Kondisi kerja yang mendukung artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikannya.

Sedangkan indikator kepuasan kerja menurut (Robbins, 2012) adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan dengan gaji

Yaitu upah yang diperoleh seseorang sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sama dengan upah yang diterima oleh orang lain dalam posisi kerja yang sama.

2. Kepuasan kerja dengan pekerjaan itu sendiri.

Yaitu sejauh mana pekerjaan menyediakan kesempatan seseorang untuk belajar memperoleh tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu dan tantangan untuk pekerjaan yang menarik.

3. Kepuasan dengan promosi.

Yaitu kesempatan seseorang untuk meraih atau dipromosikan kejenjang yang lebih tinggi dalam organisasi.

4. Kepuasan dengan sikap atasan.

Yaitu kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab para bawahan.

5. Kepuasan dengan rekan kerja.

Yaitu sejauh mana rekan kerja secara teknis cakap dari secara sosial mendukung tugas rekan kerja lainnya.

2.2 Kerangka Konseptual

2.2.1 Pengaruh Work Engagement Terhadap Kinerja Karyawan

Keterikatan kerja pegawai terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Pegawai akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (engaged) secara psikologis kepada organisasi. Rasa engaged adalah suatu keterikatan, keterlibatan, komitmen, keinginan untuk berkontribusi, rasa memiliki, loyalitas, dan rasa bangga terhadap pekerjaan dan juga organisasinya (Macey & Schneider, 2015). Keterikatan kerja pegawai berpengaruh terhadap pencapaian kinerja yang dapat dilihat dari efektivitas kerjanya. Keterikatan pegawai terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Pegawai akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (engaged) secara psikologis kepada organisasi. Keterikatan kerja merupakan salah satu dari faktor human capital yang akan membawa pada keberhasilan jika dapat dikelola dengan baik secara konsisten.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Tanwar, 2017), (Dajani, 2015), (Pillay, 2018), (Ramadhan & Sembiring, 2014) (Handoyo & Setiawan, 2017), (Anitha, 2014) dan (Saxena & Srivastava, 2015) yang menyimpulkan bahwa keterikatan kerja pegawai memiliki pengaruh terhadap employee performance

2.2.2 Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja

Karyawan

Dukungan organisasi yang dirasakan karyawan mencerminkan perasaan terdalamnya tentang perhatian dan penekanan organisasi. Karyawan dengan rasa dukungan organisasi merasa bahwa dalam situasi dimana mereka membutuhkan dukungan kerja atau kehidupan, organisasi bersedia membantu; karyawan secara pribadi merasa dihormati, diperhatikan, dan diakui, dan pada gilirannya menunjukkan peningkatan kerja sama, identifikasi, kinerja yang rajin penghargaan, dan timbal balik di antara para pekerja (Defrionaldo & Rivai, 2019).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Riantoko, Sudibya, & Sintaasih, 2017) (Defrionaldo & Rivai, 2019) menyimpulkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan

2.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan sabotase dan agresi yang pasif (Sutrisno, 2010).

Kepuasan kerja dalam suatu perusahaan sangat dibutuhkan untuk mendongkrak kinerja karyawan. Kepuasan kerja dapat diperoleh berupa gaji pokok, kompensasi, peluang kenaikan gaji, peluang promosi jabatan, penghargaan, perjalanan ke luar negeri, hubungan kerja, dll (Wijaya, 2018)

Ketika pegawai merasa sangat puas dengan pekerjaannya, gaji, rekan kerja dll, maka mereka akan melakukan kinerja dengan optimal. Ketika semua aspek

kepuasan kerja yang berkaitan dengan karyawan dapat terpenuhi oleh perusahaan, maka karyawan akan melakukan optimalisasi kerja untuk perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wijaya, 2018) (Saputra, Bagia, & Yulianthini, 2016) (Muslih & Zamara, 2022) (Muslih & Pratama, 2022) (Rosmaini & Tanjung, 2019) (Indra Syahputra & Jufrizen, 2019) (Jufrizen, 2016) (Jufrizen, 2017) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja.

2.2.4 Pengaruh *Work Engagement* Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Khan (dalam Kuntari, 2015) mendeskripsikan karyawan yang engaged adalah seseorang yang terikat secara fisik, kognitif dan emosional pada peran dalam pekerjaannya. Jadi karyawan yang memiliki work engagement yang tinggi cenderung akan fokus pada pekerjaan yang dikerjakan, merasakan dirinya sebagian dari tim dan bagian dari organisasi yang ikut serta memajukan organisasi dan mamou dalam menghadapi tekanan pekerjaan serta mampu menghadapi tantangan dalam pekerjaan (Federman, 2009)

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Citradewi dan Soebandono (2017), Rothmann (2008), Ogbuanya dan Chukwuedo (2017) menyatakan *work engagement* berpengaruh terhadap kepuasan kerja

2.2.5 Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kepuasan Kerja

Dukungan organisasional yang diukur dengan keadilan, dukungan atasan dan penghargaan organisasi & kondisi pekerjaan telah dikelola dengan baik oleh

vendor sehingga memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut penilaian karyawan komunikasi yang terbuka dan tersedianya pelatihan menjadi faktor peningkatan kepuasan kerja. (Putra, Sintaasih, & Putra, 2016)

Dukungan organisasi mengusulkan bahwa karyawan membentuk persepsi umum mengenai sejauh mana organisasi menyediakan sumber daya yang memadai dan menghargai mereka sebagai individu, termasuk kemungkinan bahwa organisasi akan menghargai kinerja mereka dan membantu mereka selama sulit

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putra et al., 2016) menyimpulkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja

2.2.6 Pengaruh *Work Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja

Keterikatan kerja pegawai terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Pegawai akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (engaged) secara psikologis kepada organisasi. Rasa engaged adalah suatu keterikatan, keterlibatan, komitmen, keinginan untuk berkontribusi, rasa memiliki, loyalitas, dan rasa bangga terhadap pekerjaan dan juga organisasinya (Macey & Schneider, 2015). Keterikatan kerja pegawai berpengaruh terhadap pencapaian kinerja yang dapat dilihat dari efektivitas kerjanya. Keterikatan pegawai terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Pegawai akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (engaged) secara psikologis kepada organisasi. Keterikatan kerja merupakan salah satu dari faktor human capital yang akan membawa pada keberhasilan jika dapat dikelola dengan baik secara konsisten.

Menurut Khan (dalam Kuntari, 2015) mendeskripsikan karyawan yang engaged adalah seseorang yang terikat secara fisik, kognitif dan emosional pada peran dalam pekerjaannya. Jadi karyawan yang memiliki work engagement yang tinggi cenderung akan fokus pada pekerjaan yang dikerjakan, merasakan dirinya sebagian dari tim dan bagian dari organisasi yang ikut serta memajukan organisasi dan mamou dalam menghadapi tekanan pekerjaan serta mampu menghadapi tantangan dalam pekerjaan (Federman, 2009)

2.2.7 Pengaruh *Perceived Organizational Supprot* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja

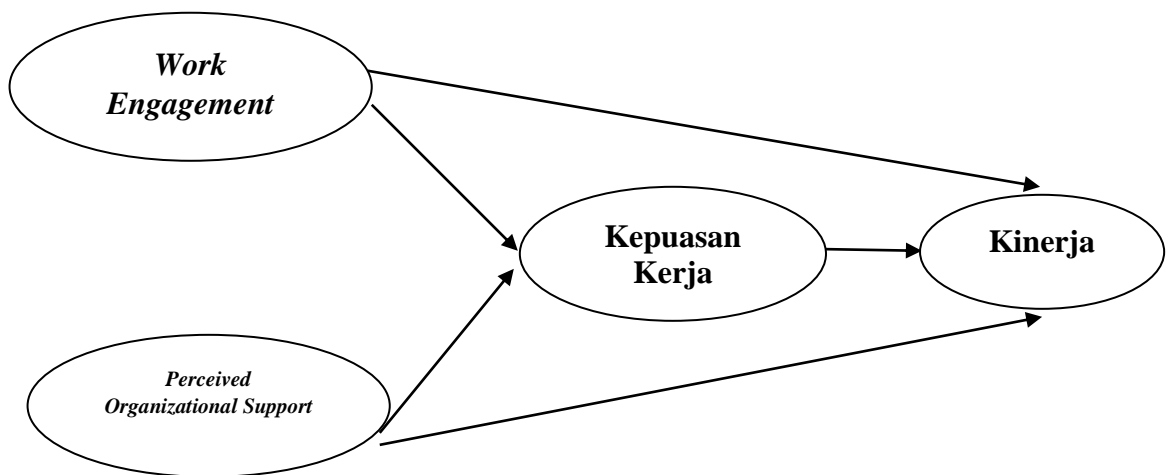
Dukungan organisasi yang dirasakan karyawan mencerminkan perasaan terdalamnya tentang perhatian dan penekanan organisasi. Karyawan dengan rasa dukungan organisasi merasa bahwa dalam situasi dimana mereka membutuhkan dukungan kerja atau kehidupan, organisasi bersedia membantu; karyawan secara pribadi merasa dihormati, diperhatikan, dan diakui, dan pada gilirannya menunjukkan peningkatan kerja sama, identifikasi, kinerja yang rajin penghargaan, dan timbal balik di antara para pekerja (Defrionaldo & Rivai, 2019).

Dukungan organisasional yang diukur dengan keadilan, dukungan atasan dan penghargaan organisasi & kondisi pekerjaan telah dikelola dengan baik oleh vendor sehingga memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut penilaian karyawan komunikasi yang terbuka dan tersedianya pelatihan menjadi faktor peningkatan kepuasan kerja. (Putra et al., 2016)

Dukungan organisasi mengusulkan bahwa karyawan membentuk persepsi umum mengenai sejauh mana organisasi menyediakan sumber daya yang

memadai dan menghargai mereka sebagai individu, termasuk kemungkinan bahwa organisasi akan menghargai kinerja mereka dan membantu mereka selama sulit

Dari uraian kerangka konseptual tersebut, maka penulis membuat gambar kerangka konseptual agar dapat lebih jelas pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut ini skema gambar kerangka konseptual :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu penjelasan sementara perilaku atau keadaan tertentu yang telah terjadi. Hipotesis menurut (Sugiyono, 2018), adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan jawaban sementara karena hipotesis pada dasarnya merupakan jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, sedangkan kebenaran dari hipotesis perlu diuji terlebih dahulu melalui analisis data.

Berdasarkan batasan dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. *Work engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU
2. *Perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU
3. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU
4. *Work engagement* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU
5. *Perceived organizational support* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU
6. *Work engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU
7. *Perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B SBU

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian survey, karena mengambil sampel dari satu populasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel penelitian dan hipotesis pengujian. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian kausal adalah penelitian yang ingin melihat apakah suatu variabel yang berperan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap variabel yang lain yang menjadi variabel terikat. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang permasalahannya tidak ditentukan di awal, tetapi permasalahan ditemukan setelah peneliti terjun ke lapangan dan apabila peneliti memperoleh permasalahan baru maka permasalahan tersebut diteliti kembali sampai semua permasalahan telah terjawab

3.2 Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian. Adapun yang menjadi defenisi operasional dalam penelitian ini meliputi:

1. Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun mutu.

Tabel 3.1 Indikator Kinerja Karyawan (Y)

No	Indikator	No Item
1	Kuantitas kerja	1,2
2	Kualitas kerja	3,4
3	Dapat tidaknya di andalkan	5,6
4	Sikap	7,8

Sumber: (Mangkunegara, 2014)

2. *Work Engagement (X1)*

Engagement (keterikatan) sebagai energi atau motivasi dari pegawai untuk membantu organisasi tersebut mencapai tujuannya..

Tabel 3.2 Indikator *Work Engagment (X1)*

No	Indikator	No Item
1	Vigor	1,2
2	<i>Dedication</i>	3,4
3	<i>Absorption</i>	5,6

Sumber: (Schaufeli, 2012)

3. *Perceived Organizational Support (X2)*

Dukungan organisasi adalah kepercayaan pegawai bahwa organisasi peduli dan menilai setiap kontribusinya demi kesuksesan organisasi.

Tabel 3.3 Indikator *Perceived Organizational Support (X2)*

No	Indikator	No Item
1	Keadilan	1,2
2	Dukungan atasan	3,4
3	Penghargaan Organisasi dan Kondisi Pekerjaan	5,6

Sumber: (Mangkunegara, 2014)

4. *Kepuasan kerja (Z)*

Kepuasan kerja adalah perasaan pekerja atau karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, yang merasa senang atau tidak senang, sebagai hasil penilaian individu yang bersangkutan terhadap pekerjaannya.

Tabel 3.4 Indikator Kepuasan Kerja (Z)

No	Indikator	No Item
1	Kepuasan dengan gaji	1,2
2	Kepuasan kerja dengan pekerjaan itu sendiri	3,4
3	Kepuasan dengan promosi	5,6
4	Kepuasan dengan sikap atasan	7,8
5	Kepuasan dengan rekan kerja	9,10

Sumber: (Robbins, 2012)

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Pengatur Beban Bagian Utara, Lorong XII No.6, Glugur Kota, Kec. Medan Bar., Kota Medan, Sumatera Utara 20238

3.3.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian dilaksanakan mulai bulan Agustus 2021 sampai dengan Januari 2023. Untuk rincian pelaksanaan penelitiandapat di liat pada tabel berikut

Tabel 3.5 Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Agsutus 2022				September 2022				Oktober 2022				November 2022				Desember 2022				Januari 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■																							
2	Pra Riset		■	■	■																				
3	Penyusunan Skripsi					■	■	■	■	■	■	■	■												
4	Seminar Skripsi												■												
5	Pengumpulan data													■	■	■	■								
6	Penulisan laporan																■	■	■	■	■				
8	Penyelesaian laporan																				■	■	■	■	■
9	Sidang meja hijau																								■

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari, objek atau subjek yang mempunyai

kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Sedangkan menurut (Juliandi et al., 2015) “Populasi merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang terdapat pada PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Pengatur Beban Bagian Utara sebanyak 48 orang pegawai.

3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Adapun Untuk penentuan jumlah/ukuran sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan sampel jenuh, seluruh anggota populasi dijadikan menjadi sampel sebanyak 48 orang pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Pengatur Beban Bagian Utara

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dan harus diolah kembali, yaitu kuesioner. Dalam melakukan pengumpulan data yang berhubungan dengan yang akan dibahas dilakukan langsung dilakukan dengan dengan cara metode kuesioner. Metode kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan serta informasi yang diperlukan.

Skala yang dipakai dalam penyusunan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam Pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pertanyaan dengan skala penilaian sebagai berikut:

Tabel 3.7 Skala Likert

No	Notasi	Pertanyaan	Bobot
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	KS	Kurang Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sebelum melakukan pengumpulan data, seluruh kuesioner harus dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan uji Analisa outer model pada SEM PLS

3.6 Teknik Analisis Data

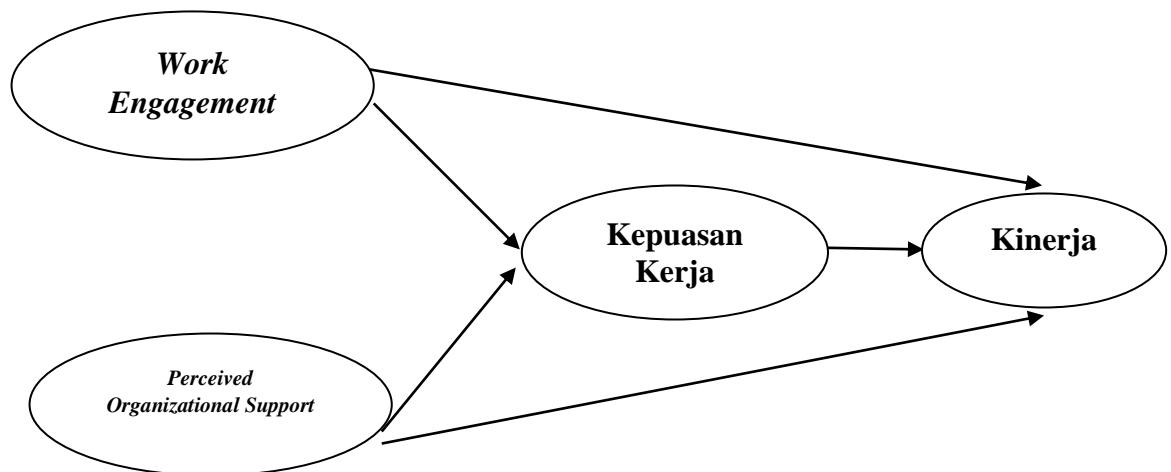
Data ini akan dianalisis dengan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik yakni partial least square – structural equation model (PLSSEM) yang bertujuan untuk melakukan analisis jalur (path) dengan variabel laten. Analisis ini sering disebut sebagai generasi kedua dari analisis multivariate (Ghozali & Latari, 2015) Analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi)

Tujuan dari penggunaan (*Partial Least Square*) PLS yaitu untuk melakukan prediksi. Yang mana dalam melakukan prediksi tersebut adalah untuk memprediksi hubungan antar konstruk, selain itu untuk membantu peneliti dan penelitiannya untuk mendapatkan nilai variabel laten yang bertujuan untuk

melakukan pemrediksian. Variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. Weight estimate untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana inner model (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan outer model (model pengukuran yaitu hubungan antar indikator dengan konstraknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah residual variance dari variabel dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimalkan.

PLS merupakan metode analisis yang powerfull oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi dan data tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama). Pengujian model struktural dalam PLS dilakukan dengan bantuan software Smart PLS ver. 3 for Windows. Berikut adalah model struktural yang dibentuk dari perumusan masalah:

Konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Model Struktural PLS

Ada dua tahapan kelompok untuk menganalisis SEM-PLS yaitu analisis model pengukuran (*outer model*), yakni (a) validitas konvergen (*convergent validity*); (b) realibilitas dan validitas konstruk (*construct reliability and validity*);

dan (c) validitas diskriminan (*discriminant validity*) serta analisis model struktural (*inner model*), yakni (a) koefisien determinasi (*r-square*); (b) f-square; dan (c) pengujian hipotesis (Hair, Hult, Ringel, & Sartsedt, 2014). Estimasi parameter yang didapat dengan (Partial Least Square) PLS dapat dikategorikan sebagai berikut: kategori pertama, adalah weight estimate yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kategori kedua, mencerminkan estimasi jalur (path estimate) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (loading). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, (Partial Least Square) PLS menggunakan proses literasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

1. Menghasilkan weight estimate.
2. Menghasilkan estimasi untuk inner model dan outer model.
3. Menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta).

Dalam metode (Partial Least Square) PLS teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:

3.6.1 Analisa outer model

Analisa outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Dalam analisa model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Analisa outer model dapat dilihat dari beberapa indikator:

1. Convergent Validity adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antar item score/component score dengan construct score, yang dapat dilihat dari

standardized loading factor yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi $> 0,7$ dengan konstruk yang ingin diukur, nilai outer loading antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup.

2. Discriminant Validity merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan crossloading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada 60 ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut model lain untuk menilai discriminant validity yaitu dengan membandingkan nilai *squareroot of average variance extracted* (AVE).
3. Composite reliability merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada view latent variable coefficient. Untuk mengevaluasi composite reliability terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan cronbach's alpha. Dengan pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.
4. Cronbach's Alpha merupakan uji reliabilitas yang dilakukan merupakan hasil dari composite reliability. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai cronbach's alpha $> 0,7$.

3.6.2 Analisis Inner Model

Analisis Inner Model biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model dan substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Analisa inner model

dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser Q-square test untuk predictive dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam pengevaluasi inner model dengan (*Partial Least Square*) PLS dimulai dengan cara melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Kemudian dalam penginterpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantive. Selain melihat nilai R-square, pada model (*Partial Least Square*) PLS juga dievaluasi dengan melihat nilai Q-square prediktif relevansi untuk model konstruktif. Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameter. Nilai Q-square lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai predictive relevance, sedangkan apabila nilai Q-square kurang dari 0 (nol), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevance.

3.6.3 Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah H_a diterima dan H_0 ditolak ketika t-statistik $> 1,96$. Untuk menolak/menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a diterima jika nilai probabilitas $< 0,05$.

BAB 4

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 6 pernyataan untuk variabel *work engament* (X1), 6 pernyataan untuk variabel *perceived organizational support* (X2), 10 pernyataan untuk variabel kepuasan kerja (Z) dan 10 pernyataan untuk variabel kinerja karyawan (Y). Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 49 orang pegawai PT. PLN (Persero) UP2B SB. Dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklist.

4.1.2 Jawaban Responden

4.1.2.1 Jawaban Responden Tentang Kinerja Karyawan

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel kinerja yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.1 Skor Angket Untuk Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No.	Jawaban (Y)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	26.5	15	30.6	10	20.4	7	14.3	4	8.2	49	100%
2	15	30.6	15	30.6	8	16.3	5	10.2	6	12.2	49	100%
3	12	24.5	18	36.7	9	18.4	6	12.2	4	8.2	49	100%
4	14	28.6	13	26.5	9	18.4	9	18.4	4	8.2	49	100%
5	12	24.5	12	24.5	14	28.6	10	20.4	1	2.0	49	100%
6	14	28.6	17	37.7	7	14.3	7	14.3	4	8.2	49	100%
7	19	38.8	11	22.4	10	20.4	8	16.3	1	2.0	49	100%
8	15	30.6	18	36.7	8	16.3	6	12.2	2	4.1	49	100%

Dari tabel 4.1 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditentukan perusahaan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 15 Orang dengan persentase 30.6%
2. Jawaban responden tentang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan teliti, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 15 Orang dengan persentase 30.6%
3. Jawaban responden tentang diberi kesempatan berinisiatif sendiri untuk mencapai target kerja yang ditetapkan perusahaan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 18 Orang dengan persentase 36.7%
4. Jawaban responden tentang berusaha memenuhi target pekerjaan yang telah saya rencanakan, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 14 Orang dengan persentase 28.6%
5. Jawaban responden tentang selalu mengikuti instruksi atasan, mayoritas responden menjawab “kurang setuju” sebanyak 14 Orang dengan persentase 28.6%
6. Jawaban responden tentang memiliki insiatif yang kuat, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 17 Orang dengan persentase 34.7%
7. Jawaban responden tentang bekerja sama dengan rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 19 Orang dengan persentase 38.8%
8. Jawaban responden tentang selalu berusaha menjadi orang yang dapat diandalkan oleh orang lain (kelompok/ tim), mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 18 Orang dengan persentase 36.7%

4.1.2.2 Jawaban Responden Tentang *Work Engagement*

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel *work engagement* yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.2 Skor Angket Untuk Variabel *Work Engagement* (X1)

No.	Jawaban (X1)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	12	24.5	19	38.8	8	16.3	4	8.2	6	12.2	49	100%
2	7	14.3	26	53.1	5	10.2	3	6.1	8	16.3	49	100%
3	7	14.3	20	40.8	11	22.4	4	8.2	7	14.3	49	100%
4	14	28.6	16	32.7	9	18.4	4	8.2	6	12.2	49	100%
5	7	14.3	23	46.9	7	14.3	7	14.3	5	10.2	49	100%
6	11	22.4	16	32.7	9	18.4	5	10.2	8	16.3	49	100%

Dari tabel 4.2 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Di tempat kerja saya, saya merasa penuh dengan semangat, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 19 Orang dengan persentase 38.8%
2. Jawaban responden tentang merasa kuat dan bertenaga dalam melakukan pekerjaan saya, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 26 Orang dengan persentase 53.1%
3. Jawaban responden tentang menemukan pekerjaan yang saya lakukan penuh makna dan tujuan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 20 Orang dengan persentase 40.8%
4. Jawaban responden tentang antusias perihal pekerjaan saya, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 16 Orang dengan persentase 32.7%

5. Jawaban responden tentang Waktu berlalu begitu cepat ketika saya sedang bekerja, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 23 Orang dengan persentase 46.9%
6. Jawaban responden tentang Ketika saya bekerja, saya lupa segala sesuatu yang lain di sekitar saya, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 16 Orang dengan persentase 32.7%

4.1.2.3 Jawaban Responden Tentang *Perceived Organizational Support*

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel *perceived organizational support* yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.3 Skor Angket Untuk Variabel *Perceived Organizational Support* (X2)

No.	Jawaban (X2)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	15	30.6	12	24.5	9	18.4	7	14.3	6	12.2	49	100%
2	12	24.5	13	26.5	12	24.5	7	14.3	5	10.2	49	100%
3	12	24.5	12	24.5	12	24.5	2	4.1	11	22.4	49	100%
4	15	30.6	14	28.6	6	12.2	8	16.3	6	12.2	49	100%
5	14	28.6	8	16.3	11	22.4	10	20.4	6	12.2	49	100%
6	14	28.6	10	20.4	11	22.4	7	14.3	7	14.3	49	100%

Dari tabel 4.3 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang memperoleh penilaian yang adil terhadap kontribusi saya dalam bekerja, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 15 Orang dengan persentase 30.6%
2. Jawaban responden tentang Pembagian tugas yang dilakukan kepada saya sudah adil, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 13 Orang dengan persentase 26.5%

3. Jawaban responden tentang Atasan memberikan arahan terhadap tugas yang harus diselesaikan, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 12 Orang dengan persentase 24.5%
4. Jawaban responden tentang Atasan selalu memotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan sungguh-sungguh, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 15 Orang dengan persentase 30.6%
5. Jawaban responden tentang memperoleh penghargaan sesuai dengan kontribusi saya, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 14 Orang dengan persentase 28.6%
6. Jawaban responden tentang diberikan kesempatan promosi atas pekerjaan yang sudah saya selesaikan, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 14 Orang dengan persentase 28.6%

4.1.2.4 Jawaban Responden Tentang Kepuasan Kerja

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel kepuasan kerja yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.4 Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Kerja (Z)

No.	Jawaban (Z)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	18	36.7	13	26.5	11	22.4	5	10.2	2	4.1	49	100%
2	13	26.5	17	34.7	10	20.4	7	14.3	2	4.1	49	100%
3	13	26.5	17	34.7	8	16.3	7	14.3	4	8.2	49	100%
4	16	32.7	11	22.4	11	22.4	7	14.3	4	8.2	49	100%
5	13	26.5	19	38.8	10	20.4	7	14.3	0	0	49	100%
6	15	30.6	15	30.6	8	16.3	8	16.3	3	6.1	49	100%
7	13	26.5	15	30.6	10	20.4	7	14.3	4	8.2	49	100%
8	15	30.6	15	30.6	8	16.3	5	10.2	6	12.2	49	100%
9	12	24.5	18	36.7	9	18.4	6	12.2	4	8.2	49	100%
10	14	28.6	13	26.5	9	18.4	9	18.4	4	8.2	49	100%

Dari tabel 4.4 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

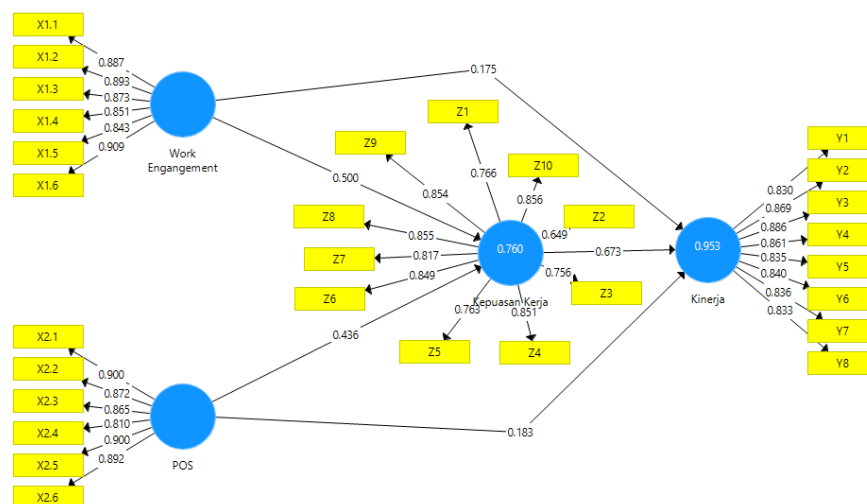
1. Jawaban responden tentang Sistem pemberian gaji ditempat saya bekerja sudah sesuai, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 18 Orang dengan persentase 36.7%
2. Jawaban responden tentang puas gaji yang diberikan sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 17 Orang dengan persentase 34.7%
3. Jawaban responden tentang merasa puas atas hasil kerja saya, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 17 Orang dengan persentase 34.7%
4. Jawaban responden tentang Hasil kerja saya direspon baik oleh atasan saya dan rekan kerja, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 16 Orang dengan persentase 32.7%
5. Jawaban responden tentang Perusahaan yang menyediakan promosi atau pengembangan karir yang jelas kepada saya akan mendorong semangat pegawai dalam bekerja, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 19 Orang dengan persentase 38.8%
6. Jawaban responden tentang merasa nyaman bekerja disini karena banyaknya peluang untuk maju atau mengembangkan karir, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 15 Orang dengan persentase 30.6%
7. Jawaban responden tentang Atasan saya yang berwibawa menciptakan kesan tersendiri kepada pegawainya, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 15 Orang dengan persentase 30.6%

8. Jawaban responden tentang Sikap atasan saya kepada yang ramah dapat mencairkan suasana ruangan kerja, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 15 Orang dengan persentase 30.6%
9. Jawaban responden tentang Rekan kerja saya menyenangkan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 18 Orang dengan persentase 36.7%
10. Jawaban responden tentang merasa senang dengan kondisi lingkungan kerja yang sekarang, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 14 Orang dengan persentase 28.6%

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Analisis Outer Model

Evaluasi terhadap model pengukuran indikator meliputi pemeriksaan *individual item reliability*, *internal consistency* atau *composite reliability*, *average variance extracted*, dan *discriminant validity*. Ketiga pengukuran pertama dikelompokkan dalam *convergent validity*. Uji outer model dimulai dengan melakukan estimasi atau pendugaan parameter yaitu dengan melakukan kalkulasi PLS algorithm dengan hasil sebagai berikut



Gambar 4.1
Standardized Loading Factor Inner dan Outer Model

1. *Convergent Validity*

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai loading factor pada setiap konstruk. Nilai loading factor di atas 0.7 dinyatakan sebagai ukuran yang ideal atau valid sebagai indikator dalam mengukur konstruk. Berdasarkan kalkulasi data dengan metode algorithm PLS, maka nilai loading factor setiap indikator variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4.5 Nilai *Loading Faktor*

	Loading Factor
X1.1	0.887
X1.2	0.893
X1.3	0.873
X1.4	0.851
X1.5	0.843
X1.6	0.909
X2.1	0.900
X2.2	0.872
X2.3	0.865
X2.4	0.810
X2.5	0.900
X2.6	0.892
Y1	0.830
Y2	0.869
Y3	0.886
Y4	0.861
Y5	0.835
Y6	0.840
Y7	0.836
Y8	0.833
Z1	0.766
Z10	0.856
Z2	0.649
Z3	0.756
Z4	0.851
Z5	0.763
Z6	0.849
Z7	0.817
Z8	0.855
Z9	0.854

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan dari tabel diatas diketahui bahwa semua item pernyataan yang menunjukkan hasil valid. Dimana nilai loading factor terlihat berada diatas 0,7. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi $> 0,7$ dengan konstruk yang ingin diukur, nilai outer loading antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup

2. *Average Variance Extracted*

Dalam mengevaluasi validitas diskriminan dapat dilihat dengan menggunakan metode Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk atau variabel laten. Berikut ini merupakan hasil pengujian melalui metode AVE yang disajikan dalam bentuk tabel berikut ini

Tabel 4.6 Hasil *Average Variance Extracted (AVE)*

	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Kepuasan Kerja	0.647
Kinerja	0.721
POS	0.763
Work Engagement	0.768

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2022

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa nilai AVE untuk untuk X1 sebesar 0,742; X2 sebesar 0,732; Y sebesar 0,530; Z sebesar 0,606. Empat variabel memiliki AVE yang berada diatas 0,5 sehingga konstruk memiliki *convergent validity* yang baik dimana variabel laten dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah *variance* dari indikator-indikatornya. Sehingga variabel dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur

3. *Discriminant Validity*

Pemeriksaan *discriminant validity* dari model pengukuran reflektif yang dinilai berdasarkan *cross loading* dan membandingkan antara nilai AVE dengan

kuadrat korelasi antarkonstrak. Ukuran *cross loading* adalah adalah membandingkan korelasi indikator dengan konstraknya dan konstrak dari blok lain. *Discriminant validity* yang baik akan mampu menjelaskan variabel indikatornya lebih tinggi dibandingkan dengan menjelaskan varian dari indikator konstrak yang lain. Berikut adalah nilai *discriminant validity* untuk masing-masing indikator.

Tabel 4.7 Discriminant Validity

	Kepuasan Kerja	Kinerja	POS	Work Engagement
X1.1	0.736	0.745	0.594	0.887
X1.2	0.752	0.797	0.689	0.893
X1.3	0.683	0.717	0.645	0.873
X1.4	0.714	0.757	0.647	0.851
X1.5	0.717	0.743	0.634	0.843
X1.6	0.700	0.753	0.625	0.909
X2.1	0.729	0.763	0.900	0.574
X2.2	0.641	0.676	0.872	0.596
X2.3	0.721	0.747	0.865	0.677
X2.4	0.648	0.712	0.810	0.655
X2.5	0.726	0.752	0.900	0.644
X2.6	0.727	0.795	0.892	0.677
Y1	0.817	0.830	0.733	0.646
Y2	0.855	0.869	0.747	0.758
Y3	0.854	0.886	0.744	0.827
Y4	0.856	0.861	0.663	0.719
Y5	0.807	0.835	0.738	0.694
Y6	0.759	0.840	0.799	0.823
Y7	0.781	0.836	0.694	0.639
Y8	0.801	0.833	0.651	0.720
Z1	0.766	0.695	0.561	0.649
Z10	0.856	0.861	0.663	0.719
Z2	0.649	0.555	0.575	0.426
Z3	0.756	0.654	0.546	0.493
Z4	0.851	0.783	0.545	0.723
Z5	0.763	0.689	0.563	0.578
Z6	0.849	0.829	0.720	0.666
Z7	0.817	0.830	0.733	0.646

Z8	0.855	0.869	0.747	0.758
Z9	0.854	0.886	0.744	0.827

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2022

Berdasarkan tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa nilai *discriminant validity* atau *loading factor* untuk tiap variabel memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan variabelnya dibandingkan dengan variabel lainnya. Demikian pula dengan indikator -indikator tiap variabelnya. Ini menunjukkan bahwa penempatan indikator pada tiap variabelnya telah tepat

4. *Composite Reliability*

Statistik yang digunakan dalam *composite reliability* atau reabilitas konstruk adalah cronbach's alpha dan D.G rho (PCA). *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. *Rule of thumb* yang digunakan untuk nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,6 serta nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Dengan pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,60$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi..

Tabel 4.8 Hasil *Composite Reliability*

	Reliabilitas Komposit
Kepuasan Kerja	0.948
Kinerja	0.954
POS	0.951
Work Engagement	0.952

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2022

Berdasarkan tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk X1 0,951; X2 sebesar 0,952; Y sebesar 0,954; Z sebesar 0,948. Empat laten

memperoleh nilai *cronbach's alpha* diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan seluruh faktor memiliki reabilitas atau keterandalan yang baik sebagai alat ukur

4.2.2 Analisis Inner Model

1. Uji Koefisien Deteminasi (*R-Squire*)

R-square adalah ukuran proporsi variasi nilai yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen) ini berguna untuk memprediksi apakah model adalah baik/buruk. Hasil *r-square* untuk variabel laten endogen sebesar 0,75 mengindikasikan bahwa model tersebut adalah substansial (baik); 0,50 mengindikasikan bahwa model tersebut adalah moderat (sedang) dan 0,25 mengindikasikan bahwa model tersebut adalah lemah (buruk) (Juliandi, 2018). Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smart PLS 3.0, diperoleh nilai *R-Square* yang dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji R-Square

	R Square	Adjusted R Square
Kepuasan Kerja	0.760	0.749
Kinerja	0.953	0.950

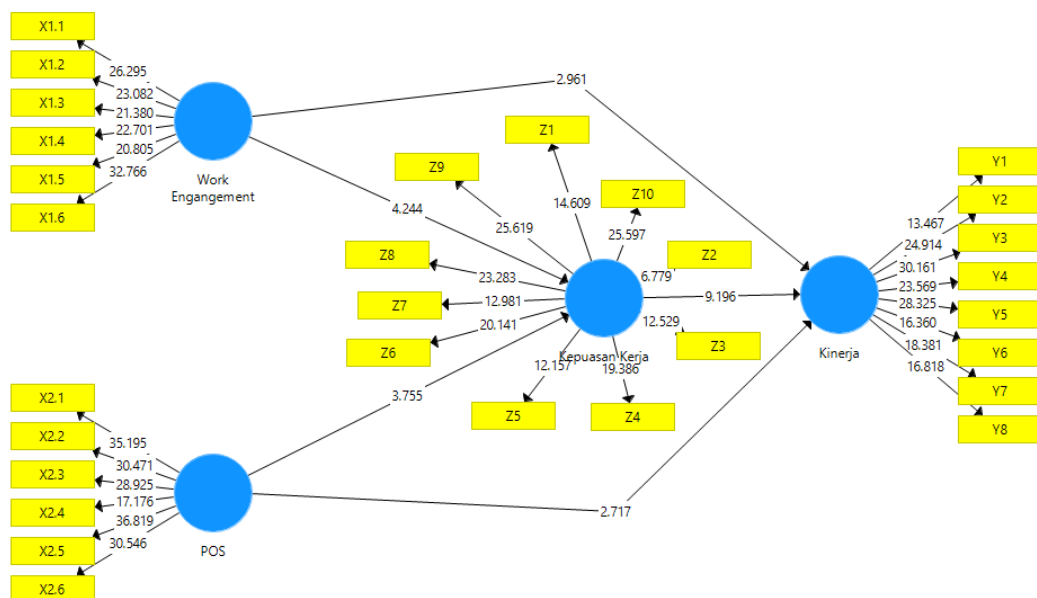
Sumber : PLS 3.00

Dari tabel 4.9 di atas diketahui bahwa pengaruh X1, X2 dan Z terhadap Y dengan nilai r-square 0,953 mengindikasikan bahwa variasi nilai Y mampu dijelaskan oleh variasi nilai X1, X2 dan Z sebesar 95.3% atau dengan kata lain bahwa model tersebut adalah substansial (baik), dan 4.7% dipengaruhi oleh variabel lain. Diketahui bahwa pengaruh X1, X2 terhadap Z dengan nilai r-square 0,749 mengindikasikan bahwa variasi nilai Z mampu dijelaskan oleh variasi nilai

X1, X2 sebesar 74.9% atau dengan kata lain bahwa model tersebut adalah substansial (baik), dan 25.1% dipengaruhi oleh variabel lain.

4.2.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian ini adalah untuk menentukan koefisien jalur dari model struktural. Tujuannya adalah menguji signifikansi semua hubungan atau pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dibagi menjadi pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smartPLS 3.0, gambar hasil uji hipotesis pengaruh langsung dan tidak langsung dapat dilihat pada gambar *path coefficient* berikut ini



Gambar 4.2 Path Coefficient

1. Pengujian Hipotesis Secara Langsung

Hasil uji hipotesis pengaruh langsung dapat dilihat pada tabel *path coefficient* berikut ini:

Tabel 4.10 Path Coefficient

	Sampel Asli (O)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Kepuasan Kerja -> Kinerja	0.673	9.196	0.000
POS -> Kepuasan Kerja	0.436	3.755	0.000
POS -> Kinerja	0.183	2.717	0.007
Work Engagement -> Kepuasan Kerja	0.500	4.244	0.000
Work Engagement -> Kinerja	0.175	2.961	0.003

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *work engagement* terhadap kinerja karyawan mempunyai koefisien jalur sebesar 0.175. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,003 < 0,05$, berarti *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
2. Pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan mempunyai koefisien jalur sebesar 0.183. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,007 < 0,05$, berarti *perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
3. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan mempunyai koefisien jalur sebesar 0.673. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

4. Pengaruh *work engagement* terhadap kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0.500. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
5. Pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0.673. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti *perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

2. Pengaruh Hipotesis Secara Tidak Langsung

Adapun pengaruh tidak langsung diantara variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian ini dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11 *Specific Indirect Effects*

	Sampel Asli (O)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
POS -> Kepuasan Kerja -> Kinerja	0.294	3.333	0.001
Work Engagement -> Kepuasan Kerja -> Kinerja	0.337	3.903	0.000

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *work engagement* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0.337. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja
2. Pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0.294. Pengaruh

tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,001 < 0,05$, berarti *perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja

4.3 Pembahasan

Hasil temuan dalam penelitian ini adalah mengenai hasil temuan penelitian ini terhadap kesesuaian teori, pendapat maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal-hal tersebut. Berikut ini ada tujuh bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

4.3.1 Pengaruh Work Engagement Terhadap Kinerja Karyawan

Pengaruh *work engagement* terhadap kinerja karyawan mempunyai koefisien jalur sebesar 0.175. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,003 < 0,05$, berarti *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Keterikatan kerja pegawai terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Pegawai akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (engaged) secara psikologis kepada organisasi. Rasa engaged adalah suatu keterikatan, keterlibatan, komitmen, keinginan untuk berkontribusi, rasa memiliki, loyalitas, dan rasa bangga terhadap pekerjaan dan juga organisasinya (Macey & Schneider, 2015). Keterikatan kerja pegawai berpengaruh terhadap pencapaian kinerja yang dapat dilihat dari

efektivitas kerjanya. Keterikatan pegawai terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Pegawai akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (engaged) secara psikologis kepada organisasi. Keterikatan kerja merupakan salah satu dari faktor human capital yang akan membawa pada keberhasilan jika dapat dikelola dengan baik secara konsisten.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Tanwar, 2017), (Dajani, 2015), (Pillay, 2018), (Ramadhan & Sembiring, 2014) (Handoyo & Setiawan, 2017), (Anitha, 2014) dan (Saxena & Srivastava, 2015) yang menyimpulkan bahwa keterikatan kerja pegawai memiliki pengaruh terhadap employee performance

4.3.2 Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Karyawan

Pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan mempunyai koefisien jalur sebesar 0.183. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,007 < 0,05$, berarti *perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Dukungan organisasi yang dirasakan karyawan mencerminkan perasaan terdalamnya tentang perhatian dan penekanan organisasi. Karyawan dengan rasa dukungan organisasi merasa bahwa dalam situasi dimana mereka membutuhkan dukungan kerja atau kehidupan, organisasi bersedia membantu; karyawan secara pribadi merasa dihormati, diperhatikan, dan diakui, dan pada gilirannya menunjukkan peningkatan kerja sama, identifikasi, kinerja yang rajin penghargaan, dan timbal balik di antara para pekerja (Defrionaldo & Rivai, 2019).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Riantoko, Sudibya, & Sintaasih, 2017) (Defrionaldo & Rivai, 2019) menyimpulkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan

4.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan mempunyai koefisien jalur sebesar 0.673. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan sabotase dan agresi yang pasif (Sutrisno, 2010).

Kepuasan kerja dalam suatu perusahaan sangat dibutuhkan untuk mendongkrak kinerja karyawan. Kepuasan kerja dapat diperoleh berupa gaji pokok, kompensasi, peluang kenaikan gaji, peluang promosi jabatan, penghargaan, perjalanan ke luar negeri, hubungan kerja, dll (Wijaya, 2018)

Ketika pegawai merasa sangat puas dengan pekerjaannya, gaji, rekan kerja dll, maka mereka akan melakukan kinerja dengan optimal. Ketika semua aspek kepuasan kerja yang berkaitan dengan karyawan dapat terpenuhi oleh perusahaan, maka karyawan akan melakukan optimalisasi kerja untuk perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wijaya, 2018) (Saputra, Bagia, & Yulianthini, 2016) (Muslih & Zamara, 2022) (Muslih & Pratama, 2022) (Rosmaini & Tanjung, 2019) (Indra Syahputra & Jufrizen, 2019)

(Jufrizen, 2016) (Jufrizen, 2017) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja.

4.3.4 Pengaruh *Work Engagement* Terhadap Kepuasan Kerja

Pengaruh *work engagement* terhadap kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0.500. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

Menurut Khan (dalam Kuntari, 2015) mendeskripsikan karyawan yang engaged adalah seseorang yang terikat secara fisik, kognitif dan emosional pada peran dalam pekerjaannya. Jadi karyawan yang memiliki work engagement yang tinggi cenderung akan fokus pada pekerjaan yang dikerjakan, merasakan dirinya sebagian dari tim dan bagian dari organisasi yang ikut serta memajukan organisasi dan mamou dalam menghadapi tekanan pekerjaan serta mampu menghadapi tantangan dalam pekerjaan (Federman, 2009)

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakuan oleh Citradewi dan Soebandono (2017), Rothmann (2008), Ogbuanya dan Chukwuedo (2017) menyatakan *work engagement* berpengaruh terhadap kepuasan kerja

4.3.5 Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kepuasan Kerja

Pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0.673. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti *perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

Dukungan organisasional yang diukur dengan keadilan, dukungan atasan dan penghargaan organisasi & kondisi pekerjaan telah dikelola dengan baik oleh vendor sehingga memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut penilaian karyawan komunikasi yang terbuka dan tersedianya pelatihan menjadi faktor peningkatan kepuasan kerja. (Putra, Sintaasih, & Putra, 2016)

Dukungan organisasi mengusulkan bahwa karyawan membentuk persepsi umum mengenai sejauh mana organisasi menyediakan sumber daya yang memadai dan menghargai mereka sebagai individu, termasuk kemungkinan bahwa organisasi akan menghargai kinerja mereka dan membantu mereka selama sulit

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putra et al., 2016) menyimpulkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja

4.3.6 Pengaruh *Work Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja

Pengaruh *work engagement* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0.337. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja

Keterikatan kerja pegawai terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Pegawai akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (engaged) secara psikologis kepada organisasi. Rasa engaged adalah suatu keterikatan, keterlibatan, komitmen, keinginan untuk berkontribusi, rasa memiliki, loyalitas, dan rasa bangga terhadap pekerjaan dan juga organisasinya (Macey & Schneider, 2015). Keterikatan kerja pegawai berpengaruh terhadap pencapaian kinerja yang dapat dilihat dari

efektivitas kerjanya. Keterikatan pegawai terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Pegawai akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (engaged) secara psikologis kepada organisasi. Keterikatan kerja merupakan salah satu dari faktor human capital yang akan membawa pada keberhasilan jika dapat dikelola dengan baik secara konsisten.

Menurut Khan (dalam Kuntari, 2015) mendeskripsikan karyawan yang engaged adalah seseorang yang terikat secara fisik, kognitif dan emosional pada peran dalam pekerjaannya. Jadi karyawan yang memiliki work engagement yang tinggi cenderung akan fokus pada pekerjaan yang dikerjakan, merasakan dirinya sebagian dari tim dan bagian dari organisasi yang ikut serta memajukan organisasi dan mamou dalam menghadapi tekanan pekerjaan serta mampu menghadapi tantangan dalam pekerjaan (Federman, 2009)

4.3.7 Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja

Pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0.294. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,001 < 0,05$, berarti *perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja

Dukungan organisasi yang dirasakan karyawan mencerminkan perasaan terdalamnya tentang perhatian dan penekanan organisasi. Karyawan dengan rasa dukungan organisasi merasa bahwa dalam situasi dimana mereka membutuhkan dukungan kerja atau kehidupan, organisasi bersedia membantu; karyawan secara

pribadi merasa dihormati, diperhatikan, dan diakui, dan pada gilirannya menunjukkan peningkatan kerja sama, identifikasi, kinerja yang rajin penghargaan, dan timbal balik di antara para pekerja (Defrionaldo & Rivai, 2019).

Dukungan organisasional yang diukur dengan keadilan, dukungan atasan dan penghargaan organisasi & kondisi pekerjaan telah dikelola dengan baik oleh vendor sehingga memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut penilaian karyawan komunikasi yang terbuka dan tersedianya pelatihan menjadi faktor peningkatan kepuasan kerja. (Putra et al., 2016)

Dukungan organisasi mengusulkan bahwa karyawan membentuk persepsi umum mengenai sejauh mana organisasi menyediakan sumber daya yang memadai dan menghargai mereka sebagai individu, termasuk kemungkinan bahwa organisasi akan menghargai kinerja mereka dan membantu mereka selama sulit

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh *work engagement* dan *perceived organizational support* Terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja Pada PT. PLN (Persero) UP2B

1. *Work engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2B
2. *Perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2B
3. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP2B
4. *Work engagement* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B
5. *Perceived organizational support* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B
6. *Work engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B
7. *Perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) UP2B

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan pada penelitian ini antara lain:

1. Pegawai PT. PLN (Persero) UP2B agar lebih percaya diri dalam melakukan pekerjaannya serta menyelesaikan masalah pekerjaan yang di hadapinya.
2. Pegawai PT. PLN (Persero) UP2B agar lebih yakinan atas segala sesuatu yang mempengaruhi dirinya dalam bekerja.
3. Dalam menilai hasil pekerjaan pegawai pemimpin PT. PLN (Persero) UP2B diharapkan memberikan respon positif atas hasil kerja setiap pegawai.
4. Dalam melakukan pekerjaan pegawai PT. PLN (Persero) UP2B diharapkan lebih menjalin kerja sama antara pegawai.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Dalam faktor mempengaruhi kinerja karyawan hanya *work engagemet* dan *perceived organizational support* dan kepuasan kerja sedangkan masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Adanya keterbatasan penelitian ini dalam memperoleh sampel hanya menggunakan 49 orang sebagai sampel sedangkan masih banyak pada PT. PLN (Persero) UP2B
3. Bagi penelitian dimasa yang akan datang agar dapat menggunakan objek perusahaan swasta sebagai objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., & Anwar, S. M. (2018). Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada pam tirta mangkaluku kota palopo. *Jurnal Maneggio*, 4(2), 20–25.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Pelimpahan Wewenang dan Koordinasi Kerja Terhadap Pengambilan Keputusan di Perusahaan Asuransi Di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 4(2), 80–91.
- Azwar, S. (2004). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danish, R. Q., Ramzan, S., & Farid, A. (2013). Effect of Perceived Organizational Support and Work Environment on Organizational Commitment; Mediating Role of Self Monitoring. *Advances In Economic and Business*, 1(4), 312–317.
- Darmadi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Defrionaldo, & Rivai, H. A. (2019). Pengaruh Dukungan Organisasi dan Persepsi Keadilan Organisasional Terhadap Kinerja Dengan Organizationa; Citizenship Behavior Sebagai Variabel Mediasi: Studi Pada Karyawan Beacukai Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(3), 544–561.
- Erdogan, B., & Enders, J. (2007). Support from The Top: Supervisors' Perceived Organizational Support as a Moderator of Leader-Member Exchange to Satisfaction and Performance Relationship. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 321–330.
- Ghozali, I., & Latari, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: BP Undip.
- Hair, J., Hult, G., Ringel, C., & Sartsedt, M. (2014). *A Primier On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. America: Sage Publication Inc.
- Handoko, H. (2000). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPF E.
- Hasibuan, M. S. . (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Revisi.)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ilmaniar, H., & Djastuti, I. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Knowledge Managemen Sebagai Variabel Intevening Di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Surabaya. *Diponegoro Journal Of Management*, 7(3), 1–15.

- Jufrizen, J. (2016). Efek Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 17(1), 1–18.
- Jufrizen, J. (2017). Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 1(1), 166–177.
- Larasati, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Luthans, F. (2012). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mangkunegara, A. A. (2014). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Maryati, M. C. (2014). *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25.
- Muslih, M., & Pratama, M. D. (2022). Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai. *Inovatif: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital dan Kewirausahaan*, 1(1), 16–28.
- Muslih, M., & Zamara, N. (2022). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Inovatif: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital dan Kewirausahaan*, 1(4), 353–371.
- Nitisusastro, & Mulyadi. (2012). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Noor, A. (2013). *Management Event*. Bandung: Alfabeta.
- Pianda, D. (2018). *Kinerja Guru: Kompetensi Guru, Motivasi Kerja, Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bandung: CV Jejak.
- Putra, I. D. P. G. W., Sintaasih, D. K., & Putra, M. S. (2016). Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional (Studi Pada Karyawan Outsourcing Depo Arsip PT X). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(10), 3531–3560.

- Rhoades, L., & Eisenberg, R. (2008). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714.
- Riantoko, R., Sudibya, G. A., & Sintaasih, D. K. (2017). Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Anggota Polsek Kuta Utara. *E-Jurnal Udayana*, 6(3), 1–15.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (6th ed.). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.
- Saputra, A. T., Bagia, L. W., & Yulianthini, N. Y. (2016). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan. *e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, 4(6), 1–8.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 59–70.
- Simamora, H. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulfira, A. agus. (2018). Analisis Evaluasi Kinerja Pelabuhan Perikanan Lampulo dalam Peningkatan kesejahteraan hidup dan pengurangan angka pengangguran. *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh*, 7(1), 13–26.
- Sutrisno. (2010). *Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi, Edisi Pertama, Cetakan Ketujuh*. Yogyakarta.: Ekonisia.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pert.). Jakarta:

Prenadamedia Group.

- Syahputra, I., & Jufrizen, J. (2019). Pengaruh Dilkat, Promosi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Manggeio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 104–116.
- Tanjung, H. (2019). Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum*, 4(2), 36–49.
- Tiffin, & McCornick. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Utama, T., & Han, W. P. (2019). Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Dinamika Lubsindo Utama Medan. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 96–98.
- Wijaya, I. K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Bukti Sanomas. *AGORA*, 6(2), 1–5.

