

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP  
KINERJA DI MEDIASI OLEH *WORK ENGAGEMENT* PADA BANK  
ACEH CABANG BLANGKEJEREN**

**TUGAS AKHIR**

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



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**OLEH:**

**NAMA : YULIA SYAFITRI**  
**NPM : 2005160276**  
**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**  
**KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2024**



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Selasa, Tanggal 27 Agustus 2024, Pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya :

**MEMUTUSKAN**

Nama : YULIA SYAFITRI  
NPM : 2005160276  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Skripsi : PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*  
TERHADAP KINERJA DI MEDIASI OLEH *WORK*  
*ENGAGEMENT* PADA BANK ACEH CABANG  
BLANGKEJEREN

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**

**PENGUJI II**

DODY SALDEN CHANDRA, S.E., M.M.

Drs. MHD ELFI AZHAR, M.Si

**Pembimbing**

Assoc. Prof. Dr. LILA BISMILA, S.T., M.Si

**PANITIA UJIAN**

**Ketua**

**Sekretaris**

Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E, M.M, M.Si, CMA



Assoc. Prof. Dr. Ade Gurawan, S.E, M.Si



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

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama Lengkap : YULIA SYAFITRI  
N.P.M : 2005160276  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Penelitian : PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*  
TERHADAP KINERJA DI MEDIASI OLEH *WORK*  
*ENGAGEMENT* PADA BANK ACEH CABANG  
BLANGKEJEREN

Disetujui untuk memenuhi persyaratan diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Agustus 2024

Pembimbing

ASSOC. PROF. Dr. EILA BISMALA ST., M.SI

Diketahui/Disetujui

Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis

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



Assoc. Prof. Dr. H. JANURI, SE., M.M., M.Si

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama Lengkap : YULIA SYAFITRI  
N.P.M : 2005160276  
Dsen Pembimbing : ASSOC. PROF. LILA BISMALA ST., MSI  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Penelitian : PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*  
TERHADAP KINERJA DI MEDIASI OLEH *WORK*  
*ENGAGEMENT* PADA BANK ACEH CABANG  
BLANGKEJEREN

Tanggal	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
BAB 1	Fenomena Masalah Lebih Diperjelas	29 / 03 / 2024	(Abims)
BAB 2	Tambahkan Teori Faktor yang Mempengaruhi.	02 / 04 / 2024	(Abims)
BAB 3	Populasi dan Sampel lebih Diperjelas.	29 / 04 / 2024	(Abims)
BAB 4	Pembahasan lebih Diperjelas	31 / 07 / 2024	(Abims)
BAB 5	Saran Disesuaikan	06 / 08 / 2024	(Abims)
Daftar Pustaka	Tambahkan Jurnal-jurnal dosen FEB Citakan Mandi	09 / 08 / 2024	(Abims)
Persetujuan Sidang Meja Hijau	ACC Sidang Meja Hijau	14 / 08 / 2024	(Abims)

Medan, Agustus 2024

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing

## ABSTRAK

### **Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Di Mediasi Oleh *Work Engagement* Pada Bank Aceh Cabang Blangkejeren**

**YULIA SYAFITRI**  
**NPM : 2005160276**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja di mediasi oleh *work engagement* secara langsung maupun secara tidak langsung. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Bank Aceh Cabang Blangkejeren. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh berjumlah 51 orang pegawai Bank Aceh Cabang Blangkejeren. 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 menunjukkan bahwa secara langsung *perceived organizational support* dan *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, *perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap *work engagement* serta secara tidak langsung *work engagement* memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja pegawai pada Bank Aceh Cabang Blangkejeren.

**Kata Kunci : *Perceived Organizational Support*, Kinerja Pegawai, *Work Engagement***

## ABSTRACT

*The Effect of Perceived Organizational Support on Performance Mediated by Work Engagement at Bank Aceh, Blangkejeren Branch*

*YULIA SYAFITRI  
NPM: 2005160276*

*This study aims to test and analyze the effect of perceived organizational support on performance mediated by work engagement directly and indirectly. The approach used in this study is a causal approach. The population in this study were all employees of Bank Aceh, Blangkejeren Branch. The sample in this study used a saturated sample of 51 employees of Bank Aceh, Blangkejeren Branch. The data collection technique in this study used documentation, observation, and questionnaire techniques. The data analysis technique 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 used the PLS (Partial Least Square) software program. The results of this study indicate that directly perceived organizational support and work engagement have a significant effect on employee performance, perceived organizational support has a significant effect on work engagement and indirectly work engagement mediates the effect of perceived organizational support on employee performance at Bank Aceh Blangkejeren Branch.*

*Keywords: Perceived Organizational Support, Employee Performance, Work Engagement*

## KATA PENGANTAR



*Assalammualaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah rabbil'alamini 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 *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Di Mediasi Oleh *Work Engagement* Pada Bank Aceh Cabang Blangkejeren”**.

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 Ridwansyah dan Ibunda Masyitah 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 Dr. H. Januri S.E., M.M, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. 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 Prof. Dr. Jufrizen S.E.,M.Si selaku sekretaris program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Assoc. Prof. Lila Bismala ST., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
9. 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.

10. Serta seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Peneliti hanya bisa berharap semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua. Amin.

Peneliti menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan Skripsi ini dari semua pihak.

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, Maret 2024

Penulis

**Yulia Syafitri**  
**NPM:2005160276**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
 <b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritis .....	11
2.1.1 Kinerja .....	11
2.1.1.1 Pengertian Kinerja.....	11
2.1.1.2 Tujuan Dan Manfaat Kinerja.....	12
2.1.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	13
2.1.1.4 Indikator Kinerja .....	17
2.1.2 <i>Perceived Organizational Support</i> .....	19
2.1.2.1 Pengertian <i>Perceived Organizational Support</i> .....	19
2.1.2.2 Tujuan <i>Perceived Organizational Support</i> .....	21
2.1.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Perceived Organizational Support</i> .....	22
2.1.2.4 Indikator <i>Perceived Organizational Support</i> .....	23
2.1.3 <i>Work Engagement</i> .....	24
2.1.3.1 Pengertian <i>Work Engagement</i> .....	24
2.1.3.2 Tujuan Dan Manfaat <i>Work Engagement</i> .....	26
2.1.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Work Engagement</i> .....	27
2.1.3.4 Indikator <i>Work Engagement</i> .....	28
2.2 Kerangka Konseptual .....	30
2.3 Hipotesis .....	35

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Defenisi Operasional Variabel.....	37
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
3.4 Populasi dan Sampel.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	41

### **BAB 4 HASIL PENELITIAN**

4.1 Deskripsi Data.....	49
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	49
4.1.2 Karakteristik Responden.....	49
4.1.3 Jawaban Responden.....	51
4.2 Analisis Data.....	60
4.2.1 Analisis Outer Model.....	60
4.2.2 Analisis Inner Model.....	64
4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	65
4.2.4 Pembahasan.....	69

### **BAB 5 PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	81

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pencapaian Target Pegawai PT. Aceh Cabang Blangkejeren	7
Tabel 3.1	Indikator Kinerja Pegawai .....	40
Tabel 3.2	Indikator <i>Perceived Organizational Support</i> .....	40
Tabel 3.3	Indikator <i>Work Engagement</i> .....	40
Tabel 3.4	Waktu Penelitian.....	41
Tabel 3.5	Data Pegawai PT. Aceh Cabang Blangkejeren.....	41
Tabel 3.6	Skala Likert.....	44
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	50
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	50
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	50
Tabel 4.6	Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Tanggapan Responden .....	50
Tabel 4.7	Skor Angket Variabel Kinerja .....	52
Tabel 4.8	Skor Angket Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> .....	54
Tabel 4.9	Skor Angket Variabel <i>Work Engagement</i> .....	56
Tabel 4.10	Hasil Outer Loading.....	62
Tabel 4.11	Hasil <i>Construct Reliability and Validity</i> .....	62
Tabel 4.12	Hasil Cross Loading.....	62
Tabel 4.13	Nilai <i>R-Square</i> .....	65
Tabel 4.14	Nilai <i>F-Square</i> .....	65
Tabel 4.15	<i>Path Coefficient</i> .....	66
Tabel 4.16	<i>Specific Indirect Effects</i> .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 3.1 Model Struktural PLS .....	45
Gambar 4.1 <i>Standardized Loading Factor</i> Inner dan Outer Model.....	61
Gambar 4.2 <i>Path Coefficient</i> .....	66

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia yang ada di miliki oleh perusahaan tentunya memiliki peran yang sangat penting guna mendukung pencapaian tujuan perusahaan, apabila karyawan memiliki kinerja yang baik tentunya akan memberikan dampak menguntungkan buat perusahaan begitu juga sebaliknya apabila kinerja karyawan rendah maka perusahaan akan mengalami kesulitan dan kerugian dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan perusahaan (Nasution, 2018)

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. Semakin tinggi ketiga faktor di atas, maka semakin besarlah kinerja pegawai bersangkutan, (Rambe, Jufrizen, & Fahmi, 2018)

Kinerja karyawan yang tinggi merupakan salah satu syarat dalam pencapaian tujuan perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan diperoleh dari upaya perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yang berpotensi agar dapat meningkatkan hasil kerjanya. Pengelolaan sumber daya manusia dalam perusahaan tercermin dari kinerja karyawan yang dihasilkan dan dari pencapaian tujuan perusahaan sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan

mendukung tercapainya tujuan organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan (Saripuddin & Handayani, 2017).

Kinerja karyawan sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan karena kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan. Apabila karyawan memiliki kinerja yang baik tentunya akan memberikan dampak menguntungkan buat perusahaan begitu juga sebaliknya apabila kinerja karyawan rendah maka perusahaan akan mengalami kesulitan dan kerugian dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan perusahaan (Fachrezei & Khair, 2020). Dampak positif yang dapat dirasakan oleh perusahaan atas kinerja karyawan yang tinggi, sedangkan proses kinerja perusahaan bisa dikatakan berhasil apabila telah mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya atau beril dalam jangka waktu tertentu (Novitasari & Satriyo, 2016).

Selain itu, kinerja pegawai juga merupakan tingkat hasil kerja dari pegawai dalam pencapaian persyaratan pekerjaan yang telah diberikan. Kinerja pegawai menjadi hal yang perlu diperhatikan dengan cukup serius oleh suatu perusahaan, karena kinerja pegawai dengan berbagai aspek yang ada di dalamnya akan memberikan dampak secara langsung terhadap kinerja suatu perusahaan secara keseluruhan (Jufrizen, 2017).

Walaupun penelitian telah banyak melakukan kajian tentang kinerja karyawan, tentu perlakuan kinerja pada perusahaan berbeda-beda tidak sama seperti penelitian (Siagian & Khair, 2018) kinerja menekankan dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencai tujuan yang sudah di tetapkan

oleh organisasi. Sedangkan (Muis et al., 2018) menekankan pada kemampuan dan minat seseorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja. Hal ini tentu menarik untuk dilakukan kajian kembali karena ada perbedaan perlakuan diantara penelitian tersebut.

Penting bagi organisasi mengetahui faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, salah satunya melalui persepsi dukungan organisasi atau *perceived organizational support* (POS). *Perceived organizational support* (POS) atau persepsi dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan terhadap organisasi mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Organisasi umumnya memberikan bentuk-bentuk dukungan positif yang bermanfaat bagi karyawan. Dukungan yang diberikan tersebut mampu menimbulkan persepsi karyawan terhadap organisasi. Karyawan dengan tingkat POS yang tinggi lebih maksimal memberikan kinerjanya, (Ariarni & Afrianty, 2017).

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).

*Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai



kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang di terimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Dukungan organisasi kepada karyawan dapat ditunjukkan dengan cara, yaitu keadilan untuk karyawan, dukungan dari supervisor terhadap kesejahteraan karyawan, penghargaan dari organisasi kepada karyawan dan kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi karyawan (Mursidta, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh (Ariarni & Afrianty, 2017) menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) terhadap kinerja karyawan, menunjukkan bahwa, *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian lainnya dilakukan oleh (Umihastanti & Frianto, 2022) yang menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) terhadap kinerja, dan hasilnya *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian senada juga dilakukan oleh (Lukiyana & Yusuf, 2022) yang menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) terhadap kinerja, dan hasilnya *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) berpengaruh terhadap kinerja.

Berbeda dengan penelitian (Rosid et al., 2023) yang menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) terhadap kinerja, hasilnya adalah *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan

Organisasi) tidak berpengaruh terhadap kinerja. Selain itu penelitian dari (Defrionaldo & Rivai, 2019) yang menguji *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) terhadap kinerja, menunjukkan hasil *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya terdapat perbedaan hasil penelitian sehingga peneliti tertarik kembali ingin membuktikan kembali apakah variabel *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap kinerja.

Selanjutnya factor yang mempengaruhi kinerja adalah keterlibatan kerja. Keterlibatan tinggi dari seorang pegawai merupakan hal penting bagi organisasi yang memiliki tujuan untuk memiliki pegawai yang loyal dan mempertahankannya. Banyak riset menunjukkan keterlibatan kerja memiliki hubungan yang positif dengan memberikan berbagai peluang organisasi untuk tumbuh dan berkembang (Alessandri et al., 2015). Berbagai riset menunjukkan setiap karyawan memiliki level keterlibatan kerja yang berbeda di waktu yang berbeda sehingga dapat mempengaruhi secara akumulasi pencapaian visi dan misi serta keberlangsungan hidup organisasi (Angelia & Puri, 2020). Karyawan yang antusias saat mengerjakan tugas dapat diartikan memiliki keterlibatan kerja tinggi dan mempunyai keinginan untuk mendukung keberhasilan perusahaan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Fathurrohman, 2018; Septiadi et al., 2017) membuktikan bahwa keterlibatan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kurniawan & Prasilowati, 2019; Munparidi & Sayuti, 2020)

menyimpulkan bahwa keterlibatan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya terdapat perbedaan hasil penelitian sehingga peneliti ingin membuktikan kembali apakah variabel keterlibatan kerja pada penelitian ini mampu mempengaruhi kinerja. Variabel keterlibatan kerja pada penelitian digunakan sebagai variabel intervening atau variabel yang perantara. Hal ini dikarenakan untuk membuktikan kembali apakah variabel keterlibatan kerja pada penelitian ini mampu untuk menjadi variabel intervening karena penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ariarni & Afrianty, 2017) *Perceived Organizational Support* secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui keterlibatan kerja. Sedangkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wahyuni, 2019) tidak membuktikan adanya pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja karyawan melalui keterlibatan kerja. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya terdapat perbedaan hasil penelitian sehingga peneliti ingin membuktikan kembali apakah variabel keterlibatan kerja pada penelitian ini mampu untuk menjadi variabel intervening.

PT. Bank Aceh adalah salah satu perbankan yang di kelola oleh badan usaha milik daerah (BUMD) Nanggroe Aceh Darussalam. Berdasarkan observasi awal penulis pada PT. Aceh Cabang Blangkejeren, penulis menemukan masalah dimana dimana masih rendahnya kinerja pegawai dalam melakukan pekerjaan dapat dilihat dari adanya beberapa pegawai kurang mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya, dimana setiap pegawai yang terdapat dilingkungan PT. Bank Aceh cabang Blangkejeren diberikan target pekerjaan yang harus dicapai namun ada beberapa pegawai yang tidak mampu mencapai target tersebut. Berdasarkan data

awal yang diperoleh di PT. Bank Aceh cabang Blangkejeren terkait dengan target kinerja yang diberikan masih ada beberapa karyawan yang belum mencapai target. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1 Pencapaian Target dana dan kredit marketing tahun 2023.

**Tabel 1.1**  
**Data Pencapaian Target Pegawai PT. Aceh Cabang Blangkejeren**

No	Devisi	Pencapaian	
		Dana	Kredit
1	Petugas dana luar	90%	100%
2	Pembiayaan	56%	70%
3	Teller	100%	78%
4	Customer Service	100%	42%
5	Audit Internal	90%	21%
6	Account officer	82%	90%

Sumber : PT. Bank Aceh cabang Blangkejeren

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa adanya beberapa karyawan yang tidak mampu mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Selanjutnya pada persepsi dukungan organisasi terhadap pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren juga dinilai masih rendah ditunjukkan dengan kurangnya kepedulian organisasi terhadap kinerja pegawai berupa tidak adanya jaminan karir yang pasti yang diberikan kepada pegawai walaupun memiliki prestasi kerja. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pegawai yang sudah lama dengan pendidikan dan golongan pegawai yang sudah memenuhi syarat akan tetapi belum mendapatkan promosi jabatan.

Selain itu kurangnya keterlibatan kerja yang dimiliki pegawai hal ini dapat dilihat dari adanya beberapa pegawai yang kurang terlibat dalam menjalankan pekerjaannya dimana adanya beberapa pegawai yang sering tidak tepat waktu saat masuk kantor dan pada waktu kerja masih banyak pegawai yang seharusnya bekerja

didalam kantor tetapi masih berada diluar kantor, selain itu adanya pegawai yang pulang lebih awal dari waktu yang telah di tentukan.

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 *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Di Mediasi Oleh *Work Engagement* Pada Bank Aceh Cabang Blangkejeren”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi pada kantor PT Bank Aceh cabang Blangkejeren yang telah dijelaskan di atas maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Adanya beberapa pegawai yang memiliki kinerja yang kurang optimal.
2. Rendahnya dukungan organisasi berupa jaminan karir pegawai yang tidak pasti.
3. Adanya beberapa pegawai yang memiliki keterlibatan kerja kurang optimal.

### **1.3 Batasan Masalah**

Melihat identifikasi masalah dan latar belakang masalah diatas terlihat bahwa *Perceived Organizational Support* dan *Work Engagement* adalah masalah utama yang mempengaruhi kinerja, maka penelitian ini dibatasi hanya pada *Perceived Organizational Support* yang dilihat dari pengembangan karir yang diterima pegawai, *Work Engagement* yang dilihat keterlibatan pegawai terhadap pekerjaannya dan pengaruhnya terhadap kinerja yang dilihat dari pekerjaan yang

dikerjakan sesuai dengan kurun waktu yang ditentukan, serta pegawai yang di teliti hanya pada pegawai PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren ?
2. Apakah *Work Engagement* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren ?
3. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Work Engagement* pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren ?
4. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap kinerja pegawai dimediasi oleh *Work Engagement* pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Work Engagement* terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement* pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja pegawai dimediasi oleh *Work Engagement* pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

- 1) Diharapkan penelitian ini dapat mengetahui teori-teori tentang *Perceived Organizational Support*, *Work Engagement* dan kinerja sehingga dapat menambah wawasan pengetahuan dalam hal *Perceived Organizational Support*, *Work Engagement* dan kinerja.
- 2) Bagi program studi Manajemen, memberikan masukan kepada program studi dalam rangka meningkatkan kualitas perkuliahan
- 3) Bagi universitas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi Manajemen Sumber daya Manusia serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.
- 4) Manfaat bagi peneliti selanjutnya, Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran sebagai masukan dan saran terhadap peningkatan sumber daya manusia pada PT Bank Aceh Cabang Blangkejeren.

## **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 (Rivai, 2018), kinerja merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun mutu.

Selanjutnya menurut (Noor, 2017) 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.

Menurut (Fahmi, 2017) “Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.” Sedangkan menurut (Torang, 2017) “Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman



pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Sedangkan menurut (Sudarmanto, 2018) “Kinerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat di observasi. Dalam pengertian ini, kinerja mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi.

Dari teori-teori yang diketahui diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Maka dari itu kinerja merupakan elemen yang penting dalam maju mundurnya suatu organisasi. Karena kinerja merupakan cerminan bagaimana suatu organisasi itu berjalan ke arah yang benar atau hanya berjalan ditempat saja.

#### **2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Kinerja**

Kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pegawai.

Menurut (Mangkunegara, 2018), secara spesifik, tujuan penilaian kinerja sebagai berikut:

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.

2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian meny

Selanjutnya menurut (Prawirosentono, 2012) berpendapat bahwa, “manfaat penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara objektif, tepat dan didokumentasikan secara baik cenderung menurun potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Uraian tersebut diatas dapat diartikan bahwa kinerja karyawan perusahaan jasa pelayanan memegang peranan sangat penting untuk memberikan efek positif atau negatif pada perusahaan. Oleh sebab itu penilaian kinerja karyawan pada perusahaan jasa akan sangat baik dilakukan oleh konsumen berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan tersebut

### **2.1.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja dalam suatu organisasi memiliki standart kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan perusahaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Menurut

(Ariarni & Afrianty, 2017) dan (Umihastanti & Frianto, 2022) factor yang mempengaruhi kinerja yaitu *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement*. Selanjutnya (Lukiyana & Yusuf, 2022) menyimpulkan factor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah *Collective Bargaining Agreement*, *Perceived Organizational Support*, Komitmen Organisasi. Sedangkan (Fathurrohman, 2018; Septiadi et al., 2017) menyimpulkan factor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah keterlibatan kerja, stress kerja dan komitmen organisasi.

#### **2.1.1.4 Indikator Kinerja**

Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur kinerja karyawan secara individu. Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur. Adapun indikator kinerja (Widiyanti & Fitriani, 2017) adalah:

1. Kuantitas dari hasil, yaitu diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
2. Kualitas dari hasil, yaitu diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
3. Ketepatan waktu dari hasil, yaitu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output. Dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia.
4. Kehadiran, yaitu tingkat kehadiran karyawan dalam perusahaan dapat menentukan kinerja karyawan.
5. Kemampuan bekerja sama, yaitu diukur dari kemampuan karyawan dalam bekerjasama dengan rekan kerja dan lingkungannya.

Selanjutnya menurut (Daulay et al., 2019) indikator kinerja pegawai adalah hasil kerja pegawai dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. 4 (Empat) aspek dari kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas, Menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketetapan dalam melakukan tugas.
2. Kuantitas, Berkenaan dengan berapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan.
3. Waktu kerja, Menerangkan akan berapa jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.
4. Kerja sama, Menerangkan akan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman sekerjanya.

Menurut (Pusparini et al 2017) Kinerja karyawan yang baik dapat dinilai dari :

1. Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar kualitas kerja
2. Penyelesaian tugas oleh karyawan dilakukan dengan tepat waktu
3. Kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaan tanpa pengawasan pimpinan
4. Perencanaan program-program kerja oleh karyawan untuk mencapai target.
5. Hasil yang lebih baik dari karyawan ketika menyelesaikan tugas.
6. Karyawan dapat memenuhi target kontribusi untuk perusahaan

Selanjutnya menurut (Nirmalasari & Ferdian, 2019) indikator kinerja adalah sebagai berikut :

1. Target

Merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan atau jumlah uang yang di hasilkan.

2. Kualitas

Kualitas adalah elemen penting karena kualitas yang dihasilkan menjadi kekuatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

3. Waktu penyelesaian

Penyelesaian yang tepat waktu membuat kepastian distribusi dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan

4. Taat asas

Tidak saja harus memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi harus juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat di pertanggung jawabkan.

## **2.1.2 *Perceived Organizational Support***

### **2.1.2.1 *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 pendapat (Yusuf & Syarif, 2018) persepsi dukungan organisasi adalah tingkat keyakinan karyawan dengan melakukan evaluasi terhadap perlakuan organisasi atas apa yang telah dikerjakan karyawan dan apa yang karyawan dapatkan. Definisi persepsi dukungan organisasi menurut (Robbins & Judge, 2017) yaitu merupakan tingkat kepercayaan karyawan terhadap perusahaan bahwa perusahaan telah menghargai kontribusi yang telah diberikan

karyawan dan kepedulian perusahaan terhadap kesejahteraan karyawan. Suatu organisasi pada umumnya memberikan bentuk-bentuk dukungan positif yang bermanfaat bagi karyawan. Persepsi karyawan akan memandang perusahaan mereka sebagai pendukung ketika penghargaan yang diberikan dianggap adil, ketika karyawan memiliki suara dalam pengambilan keputusan perusahaan, dan ketika karyawan menganggap atasan atau manajer mereka mendukung pekerjaan yang diterima oleh karyawan.

Menurut (Wann-Yih & Htaik, 2011) *perceived organizational support* mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. *Perceived organizational support* juga dianggap sebagai sebuah keyakinan global yang dibentuk oleh tiap karyawan mengenai penilaian mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi yang dibentuk berdasarkan pada pengalaman mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi, penerimaan sumber daya, interaksi dengan agen organisasinya (misalnya supervisor) dan persepsi mereka mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka.

(Mangkunegara, 2018) mengartikan *perceived organizational support* sebagai tingkat kepercayaan karyawan yang di pengaruhi oleh evaluasi karyawan atas pengalaman dan pengamatan tentang cara organisasi memperlakukan karyawan - karyawannya secara umum. Karyawan merasa kebutuhan dan kepentingannya di dukung oleh organisasi. *Perceived organizational support* pada karyawan berdasarkan pada prinsip timbal balik, yang secara positif karyawan akan bertahap mengembangkan rasa tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja

organisasi sehingga tercipta hasil kerja yang berkualitas dan rasa saling menguntungkan

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

#### **2.1.2.2 Tujuan *Perceived Organizational Support***

Menurut (Moeheriono, 2017) 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.

(Rhoades & Eisenberg, 2018) berpendapat bahwa 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.

### 2.1.2.3 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, 2018). 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, 2018) 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.

Sedangkan menurut (Sigit, 2013) menjelaskan ada beberapa faktor kompleks yang masuk dalam *perceived organizational support* yaitu:

1. *Halo Effect* (efek halo), adalah sebuah tambahan penilaian (judgement) kepada seseorang sehingga membuat kesimpulan yang tidak murni dari hasil persepsi yang dibuat.
2. *Attribution* (atribusi), yaitu tentang bagaimana seseorang mempresepsikan perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Atribusi dapat berasal dari internal



yaitu kepribadian, motivasi atau kemampuan dan faktor eksternal yaitu pengaruh sosial dari orang lain.

3. *Stereotype* (Stereotip), merupakan sebuah persepsi terhadap sekelompok orang tersebut di kategorikan atau memberikan sifat kepada seseorang atas dasar sifat yang ada pada kelompok.
4. *Projection* (proyeksi), ialah mempresepsikan apa yang dilakukan seseorang dan persepsi itu digunakan untuk persiapan pertahanan untuk melindungi dirinya terhadap apa yang diperbuat orang yang dipresepsikannya.

#### **2.1.2.4 Indikator *Perceived Organizational Support***

Adapun batasan pengukuran *perceived organizational support* menurut (Darmika & Sriathi, 2019) sebagai berikut :

1. Keadilan (*Fairness*)
2. Dukungan atasan (*Supervisor*)
3. Imbalan Organisasi (*Organizational rewards*)
4. Kondisi Kerja (*Conditions*)

Sedangkan menurut (Savitri & Komalasari, 2021) menyatakan ada empat indikator dalam mengukur persepsi dukungan organisasi yakni

1. Penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai apresiasi atas pencapaian karyawan hal ini juga ditujukan untuk mendorong peningkatan kinerjanya,
2. Pengembangan yang diberikan kepada karyawan sebagai peluang untuk meningkatkan kemampuannya,

3. Kondisi kerja yang nyaman akan memberikan rasa aman dan kepedulian organisasi terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaannya dengan melibatkan dukungan dari rekan kerja serta lingkungan kerjanya,
4. Kesejahteraan karyawan juga akan menjadi tolok ukur seberapa besar perhatian organisasi pada karyawannya dalam melakukan pekerjaan.

Selanjutnya indikator *Perceived organizational support* menurut (Phonna & Harmen, 2020) yakni :

1. Sikap perusahaan terhadap pendapat karyawan  
Organisasi menganggap positif dari setiap ide yang dilontarkan dan mungkin saja ide tersebut juga dapat di wujudkan oleh perusahaan.
2. Respon terhadap karyawan yang mengalami suatu masalah  
Bila organisasi cenderung tidak memperhatikan atau berkontribusi untuk membantu individu yang terlibat dalam masalah, maka karyawan akan melihat bahwa tidak adanya dukungan yang diberikan oleh organisasinya terhadap karyawan..
3. Respon terhadap kesejahteraan dan kesehatan karyawan  
Karyawan melihat organisasi secara positif jika organisasi berusaha keras untuk meningkatkan kesejahteraan individu yang bekerja didalamnya.

### **2.1.3 Work Engagement**

#### **2.1.3.1 Pengertian Work Engagement**

*Employee engagement* adalah kondisi atau keadaan dimana karyawan bersemangat, passionate, energetic, dan berkomitment dengan pekerjaannya (Maylett & Warner, 2014). Konsep engagement dapat mengacu pada keterlibatan individu dan kepuasan kerja yang setingkat dengan antusiasme untuk bekerja.

Menurut (Schaufeli, 2012), *employee engagement* dapat dikatakan sebagai keadaan mental yang positif dari karyawan terhadap pekerjaannya. Keadaan mental yang positif tersebut dapat ditandai dengan salah satunya dengan dedikasi terhadap pekerjaannya. *Engagement* bukanlah sebuah tahap yang spesifik dan bersifat sementara, namun engagement mengacu pada keadaan yang bersifat menetap dan berada pada tingkat afeksi dan kognitif. Definisi ini juga didukung oleh (Khan, 2013) bahwa seorang karyawan akan terikat secara pikiran, fisik, dan emosional dengan pekerjaannya (Albrecht, 2010). Jadi dapat disimpulkan bahwa seorang karyawan yang engage dengan pekerjaannya akan fokus dan konsentrasi penuh dengan pekerjaannya sampai selesai dan mencapai tujuan organisasi.

*Employee engagement* adalah perasaan emosional karyawan terhadap organisasi dan tindakan yang mereka ambil untuk memastikan organisasi berhasil; karyawan yang sudah terikat terhadap perusahaan menunjukkan kepedulian, dedikasi, semangat, akuntabilitas, dan fokus terhadap hasil menurut Allen, 2018).

Kemudian juga menurut (Robbins & Judge, 2013) *employee engagement* adalah keterlibatan karyawan, keterlibatan individu, kepuasan, dan antusiasme untuk pekerjaan yang dilakukannya. Kita mungkin bertanya kepada karyawan apakah mereka memiliki akses ke sumber daya dan peluang untuk mempelajari keterampilan baru, apakah mereka merasa pekerjaan mereka penting dan bermakna, dan apakah interaksi mereka dengan rekan kerja dan dihargai.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *employee engagement* adalah sebuah sikap dari karyawan di organisasi yang dapat bertindak melebihi dari yang diharapkan organisasi kepada mereka, mereka penuh dengan kepedulian, dedikasi, semangat, akuntabilitas, dan fokus. Serta

tercapainya keterlibatan karyawan, keterlibatan individu, kepuasan, dan antusiasme untuk pekerjaan yang dilakukannya. Maka dari itu penelitian mengambil kesimpulan tersebut untuk sebagai acuan *employee engagement* pada penelitian ini.

### **2.1.3.2 Tujuan Dan Manfaat *Work Engagement***

*Engagement* adalah penghayatan seorang pegawai terhadap tujuan dan pemusatan energi yang muncul dalam bentuk inisiatif, adaptibilitas, usaha, dan kegigihan yang mengarah kepada tujuan organisasi. Biro konsultasi DDI menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat keterikatan maka akan semakin tinggi kinerja organisasi tersebut.

Menurut (Handoko, 2014) menjelaskan bahwa banyak keuntungan yang di hubungkan dengan level keterikatan yang tinggi, yaitu :

1. Meningkatkan produktivitas
2. Meningkatkan keuntungan perusahaan
3. Kualitas kerja yang tinggi
4. Meningkatkan efesiensi kerja
5. Turnover yang rendah
6. Mengurangi ketidakhadiran
7. Meminimalkan kecurangan dan kesalahan karyawan
8. Meningkatnya kepuasan pelanggan
9. Meningkatnya kepuasan karyawan
10. Mengurangi waktu yang hilang akibat kecelakaan kerja
11. Meminimalkan keluhan EEO atau *Employee Employment Opportunity*

### **2.1.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi *Work Engagement***

Karyawan yang engaged akan berperan dalam membantu perusahaan mencapai visi dan misi perusahaan, melaksanakan strategi, dan meraih hasil bisnisnya. Mereka memiliki ikatan yang positif, antusiasme, dapat dipercaya dan saling percaya satu sama lain. Disamping itu, selain interaksi dengan rekan kerja satu sama lain, karyawan yang engaged juga akan menghormati atasannya. Mereka mengetahui bahwa atasan mereka menghormati mereka juga, sehingga mereka akan berusaha memberikan yang terbaik kepada atasannya. Menurut (Rahmadiani & Lataruva, 2023) menyimpulkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi keterlibatan kerja adalah tuntutan pekerjaan, kepuasan kerja, dan *perceived organizational support*, sedangkan menurut (Hatta & Paulina, 2019) menyatakan *Perceive Organizational Support* dan *Core Self Evaluation* dapat mempengaruhi keterlibatan kerja pegawai.

### **2.1.3.4 Indikator *Work Engagement***

*Engagement* dikarakteristikan dengan karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi tempatnya bekerja. Karyawan dengan engagement yang tinggi merasa bersemangat dalam pekerjaan, peduli dengan masa depan perusahaan dan berupaya untuk mencapai kesuksesan perusahaan.

*Employee engagement* dibagi berdasarkan dimensi menurut (Schaufeli, 2012) sebagai berikut.

1. *Vigour*

Dapat dicirikan dengan memiliki energi dan kegigihan yang tinggi yang disertai dengan kegembiraan, kerelaan dalam mengeluarkan usaha yang

maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditandai dengan ketekunan dalam menghadapi kesulitan.

## 2. *Dedication*

Merupakan suatu kondisi dimana pekerja sangat terlibat dengan pekerjaannya. Kondisi tersebut ditandai dengan adanya perasaan yang penuh makna, tertantang, antusiasme yang tinggi dan memberikan inspirasi yang signifikan bagi dirinya baik secara pribadi maupun sosial.

## 3. *Absorption*

Dapat didefinisikan sebagai suatu tahapan yang ditandai dengan adanya konsentrasi dan kesenangan hati serta minat yang mendalam pada pekerjaan. Hal tersebut dicirikan dengan perasaan sulit melepaskan diri dari pekerjaan dan merasa waktu sangat cepat berlalu ketika melakukan pekerjaan tersebut.

Sedangkan menurut (Macey et al, 2009) yang membentuk *Engagement* yaitu :

### 1. *Urgency*

*Urgency* disini dapat dikatakan sebagai dorongan internal yang besar dalam diri karyawan yang mengarah pada pekerjaannya. Urgensi dapat didefinisikan sebagai kekuatan fisik, energi emosional, keaktifan dalam kognitif atau yang dikenal dengan vigor.

### 2. Fokus

Seorang karyawan yang Engage dengan pekerjaannya pasti akan fokus dengan pekerjaannya. Fokus yang dimaksud sebagai komponen Engagement adalah dimana setiap karyawan pasti akan memberikan

perhatian penuh pada pekerjaan yang ada di depan matanya dan segera menyelesaikannya. Penyelesaian pekerjaan yang dimaksud adalah perasaan secara psikologis dalam menyelesaikannya bukan secara fisik karena pekerjaan itu sebuah tanggung jawab.

### 3. Intensitas

Intensitas yang dimaksud dalam hal ini adalah seberapa besar intensitas terhadap konsentrasi dalam pekerjaannya. Dalam hal ini juga intensitas dapat dijadikan sebagai indikator level dari kemampuan karyawan dalam bekerja. Jadi dapat disimpulkan jika karyawan memiliki kemampuan yang seimbang dengan tuntutan pekerjaannya maka energi dan fokusnya akan diberikan pada pekerjaannya.

### 4. Antusiasme

Antusiasme adalah keadaan psikologis secara positif dimana di pengaruhi oleh kebahagiaan dan energi positif, dalam hal ini energi positif merupakan salah satu pendorong positif well-being dalam pekerjaan. Karyawan yang antusias akan menunjukkan keaktifannya dalam bekerja dan akan terlibat dalam setiap pekerjaannya. Karyawan yang memiliki rasa Engage yang tinggi akan memunculkan passion dalam setiap pekerjaannya dimana perasaan itu dapat dikatakan sebagai antusiasme dalam pekerjaan.

## **2.2 Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konseptual ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapat dari ilmu atau teori yang

dipakai sebagai landasan teori yang dipakai sebagai landasan teori yang dihubungkan dengan variabel yang diteliti.

### **2.2.1 Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja**

Organisasi harus lebih fokus dalam membangun persepsi dan dukungan organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya, karyawan yang merasa mendapatkan dukungan dari organisasi akan lebih berambisi untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya Rismanto, (2020).

Perhatian organisasi terhadap karyawan merupakan alasan penting bagi karyawan untuk tetap tinggal di organisasi dan berkontribusi pada organisasi. Dukungan organisasi akan membuat karyawan memiliki keinginan yang kuat dalam berkontribusi terhadap organisasi. Apabila karyawan merasa dukungan yang diberikan oleh organisasi akan memungkinkan karyawan tersebut meninggalkan organisasi. Karena karyawan akan berkontribusi lebih banyak saat mereka merasa mereka didukung oleh organisasi mereka, dan Sebaliknya tidak adanya dukungan organisasi, karyawan akan melakukan yang terbaik untuk dipindahkan ke organisasi lain. Bahkan mereka tidak akan menunjukkan usaha apapun dan menjadi lebih produktif untuk organisasinya, Song & Yang, (2020).

*Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang di terimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Dukungan organisasi kepada karyawan



dapat ditunjukkan dengan cara, yaitu keadilan untuk karyawan, dukungan dari supervisor terhadap kesejahteraan karyawan, penghargaan dari organisasi kepada karyawan dan kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi karyawan Mursidta, (2017).

Persepsi dukungan organisasi akan menciptakan rasa dalam diri karyawan yakni rasa keterikatan dan saling memiliki antara perusahaan dengan karyawannya. Rasa keterikatan dari seorang karyawan bisa mempengaruhi tingkat kinerjanya. Oleh karena itu, jika seorang karyawan mempunyai rasa terikat terhadap pekerjaan akan memudahkan untuk mencapai visi perusahaan tentu, suatu kesempatan ini dinilai telah dapat memberikan kemudahan suatu perusahaan didalam pencapaian suatu tujuan tujuan yang mendasar dari perusahaan tersebut atau yang telah direncanakan, Prasetyo & Frianto, (2020).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Prayogi et al., 2022) Astaginy et al, (2022), Umamy et al, (2021) dan Rismanto, (2020) (Marbun & Jufrizen, 2022) (Prayogi et al., 2022) menyimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

### **2.2.2 Pengaruh *Work Engagement* Terhadap Kinerja**

Keterlibatan tinggi dari seorang pegawai merupakan hal penting bagi organisasi yang memiliki tujuan untuk memiliki pegawai yang loyal dan mempertahankannya. Banyak riset menunjukkan keterlibatan kerja memiliki hubungan yang positif dengan memberikan berbagai peluang organisasi untuk tumbuh dan berkembang (Alessandri et al., 2015). Berbagai riset menunjukkan setiap karyawan memiliki level keterlibatan kerja yang berbeda di waktu yang berbeda sehingga dapat mempengaruhi secara akumulasi pencapaian visi dan misi

serta keberlangsungan hidup organisasi (Angelia & Puri Astiti, 2020). Karyawan yang antusias saat mengerjakan tugas dapat diartikan memiliki keterlibatan kerja tinggi dan mempunyai keinginan untuk mendukung keberhasilan perusahaan.

Pegawai yang memiliki keterlibatan kerja akan selalu menunjukkan bahwa individual memiliki karakteristik yang penuh semangat, selalu berkonsentrasi terhadap pekerjaan, dan profesionalisme yang tinggi saat melakukan pekerjaannya termasuk proaktif, kreatif, dan produktif dalam pekerjaannya (Rakhmah, 2020). Keterlibatan karyawan saat bekerja ataupun memiliki perasaan bahwa dirinya mempunyai peran penting dan diperlukan oleh tempat kerjanya, dapat mendorong munculnya dukungan dari sisi psikologis dan fisik yang memiliki efek untuk menyelesaikan pekerjaannya (Zuhaena, 2021). Keterikatan yang akhirnya muncul pada karyawan akan mendorong karyawan untuk lebih antusias saat melakukan pekerjaannya sehingga kemudian memiliki pengaruh positif pada pekerjaannya dan kemudian bagi organisasinya (Gea, 2019).

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Bismala et al., 2022; Jufrizen Jufrizen et al., 2022; Tanjung, 2019) (Rahmawati et al, 2022) dan (Fahrizal et al 2020) (Jufrizen Jufrizen & Nasution, 2024) (Jufrizen Jufrizen & Intan, 2021) (S. F. H. Noor & Jufrizen, 2023) (J Jufrizen, Harahap, et al., 2023) (J Jufrizen, Khair, et al., 2023) (Jufrizen Jufrizen et al., 2022) membuktikan bahwa keterlibatan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai.

### **2.2.3 Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Work Engagement***

Dukungan organisasi yang dapat terlihat dari kebijakan dan praktik di tempat kerja yang berfokus pada kesejahteraan karyawan, kesehatan, dan

keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan akan meningkatkan keterikatan karyawan yang tercermin dari produktivitas dan keinginan untuk tetap bekerja pada Perusahaan Al-Omar et al., (2019).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sak (2006) mengemukakan bahwa POS dapat menjadi prediktor positif melalui keterlibatan karyawan. Di sisi lain, karyawan akan berkomitmen penuh pada organisasi ketika mereka menerima dukungan organisasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa POS merupakan penentu kuat dan lemahnya keterlibatan karyawan pada sebuah organisasi (Thanawatdech, Kuntonbutr, & Mechinda, 2014). Selain itu, pengembangan dari studi Eisenberger (2020) menyarankan bahwa peran POS merupakan arah penelitian baru yang menjanjikan (Malaeb, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Qomariyah (2015) (Rahmadiyanti & Lataruva, 2023) dan (Hatta & Paulina, 2019) yang menyatakan bahwa semakin tinggi *perceived organizational support* akan memengaruhi tingkat *employee engagement* pada karyawan.

#### **2.2.4 Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Pegawai Dimediasi *Work Engagement***

Organisasi harus lebih fokus dalam membangun persepsi dan dukungan organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya, karyawan yang merasa mendapatkan dukungan dari organisasi akan lebih berambisi untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya (Rismanto, 2020).

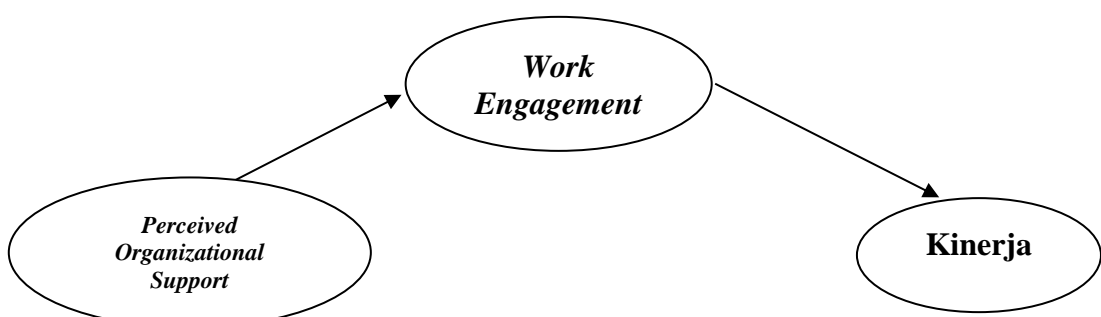
Perhatian organisasi terhadap karyawan merupakan alasan penting bagi karyawan untuk tetap tinggal di organisasi dan berkontribusi pada organisasi. Dukungan organisasi akan membuat karyawan memiliki keinginan yang kuat

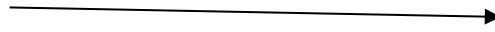
dalam berkontribusi terhadap organisasi. Apabila karyawan merasa dukungan yang diberikan oleh organisasi akan memungkinkan karyawan tersebut meninggalkan organisasi. Karena karyawan akan berkontribusi lebih banyak saat mereka merasa mereka didukung oleh organisasi mereka, dan Sebaliknya tidak adanya dukungan organisasi, karyawan akan melakukan yang terbaik untuk dipindahkan ke organisasi lain. Bahkan mereka tidak akan menunjukkan usaha apapun dan menjadi lebih produktif untuk organisasinya, (Song & Yang, 2020).

Apabila seorang karyawan mendapatkan dukungan dari organisasi yang berupa kesejahteraan hidup dan menunjang kebutuhan, seorang karyawan akan mempunyai persepsi dukungan organisasi dan akan timbul rasa keharusan memberikan balasan kepada organisasi sesuai dengan apa yang dia dapatkan, salah satunya dengan menimbulkan rasa keterikatan karyawan yang pada akhirnya karyawan akan bersuka rela berkontribusi berupa hasil kinerja terbaik bagi keberhasilan organisasi (Fitriani et al., 2023).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ariarni & Afrianty (2017); Nazir & Islam (2017); Sulin & Yanuar (2019); Sulistyawati & Sufriadi (2020); Gemilang & Riana (2021); serta Junaedi dkk. (2021) yang menyatakan bahwa *employee engagement* mampu memediasi hubungan *perceived organizational support* dengan kinerja karyawan.

Dari uraian kerangka konseptual tersebut, maka penulis membuat gambar kerangka konseptual sebagai berikut :





## Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

### 2.3 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. *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.
2. *Work Engagement* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.
3. *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Work Engagement* pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.
4. *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap kinerja pegawai dimediasi oleh *Work Engagement* pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan asosiatif. Dimana dilihat dari jenis datanya maka penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, namun apabila dilihat dari cara penjelasannya maka penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. 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:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Pengukuran
1	Kinerja	Penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun mutu	1. Target, 2. Kualitas, 3. Waktu Penyelesaian 4. Taat Asas Sumber : (Nirmalasari & Ferdian, 2019)	Skala likret
2	<i>Perceived Organizational Support</i>	Persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka.	1. Sikap perusahaan terhadap pendapat karyawan 2. Respon terhadap karyawan yang mengalami suatu masalah	Skala likret



### 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 Bank Aceh cabang Blangkejeren sebanyak 51 orang pegawai. Berikut ini adalah data pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Data Pegawai PT. Aceh Cabang Blangkejeren**

No	Devisi	Jumlah pegawai
1	Petugas dana luar	10 Orang
2	Pembiayaan	13 Orang
3	Teller	5 Orang
4	Customer Service	5 Orang
5	Audit Internal	3 Orang
6	Account officer	15 Orang
Total		51 Orang

Sumber : PT. Bank Aceh cabang Blangkejeren

#### 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, sebanyak 51 orang pegawai PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.



### 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 3.3**  
**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. Dalam pengujian validitas dan reabilitas peneliti menggunakan aplikasi PLS dengan menggunakan analisa outer model.

### 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 & Latan, (2012). 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:

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 et al., 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 refleksi 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 refleksi 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 *square root 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  $< 0,05$ .

#### 1. Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

##### 1) Analisis Pengaruh Langsung X terhadap Y

Hipotesis

- a)  $H_0$  : X tidak berpengaruh signifikan terhadap Y
- b)  $H_1$  : X berpengaruh signifikan terhadap Y

Kriteria pengujian hipotesis

- a) Tolak  $H_0$  jika nilai  $\text{sig} < \alpha 0,05$
- b) Terima  $H_0$  jika nilai  $\text{sig} > \alpha 0,05$

## 2) Analisis Pengaruh Langsung X terhadap Z

Hipotesis

- a)  $H_0$  : X tidak berpengaruh signifikan terhadap Z
- b)  $H_1$  : X berpengaruh signifikan terhadap Z

Kriteria pengujian hipotesis

- a) Tolak  $H_0$  jika nilai  $\text{sig} < \alpha 0,05$
- b) Terima  $H_0$  jika nilai  $\text{sig} > \alpha 0,05$

## 3) Analisis Pengaruh Langsung Z terhadap Y

Hipotesis

- a)  $H_0$  : Z tidak berpengaruh signifikan terhadap Y
- b)  $H_1$  : Z berpengaruh signifikan terhadap Y

Kriteria pengujian hipotesis

- a) Tolak  $H_0$  jika nilai  $\text{sig} < \alpha 0,05$
- b) Terima  $H_0$  jika nilai  $\text{sig} > \alpha 0,05$

## 2. Pengaruh tidak langsung (Indirect Effec)

Analisis Tidak Pengaruh Langsung X terhadap Y dimediasi Z

Hipotesis

- a)  $H_0$  : Z tidak memediasi hubungan X terhadap Y
- b)  $H_1$  : Z memediasi hubungan X terhadap Y

Kriteria pengujian hipotesis

- a) Tolak  $H_0$  jika nilai  $\text{sig} < \alpha 0,05$
- b) Terima  $H_0$  jika nilai  $\text{sig} > \alpha 0,05$

## BAB 4

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 9 pernyataan untuk variabel *Perceived Organizational Support* (X), 9 pernyataan untuk variabel *Work Engagement* (Z) dan 12 pernyataan untuk variabel kinerja (Y). Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 51 orang pegawai Bank Aceh Cabang Blangkejeren, akan tetapi angket yang disebarakan tidak diseluruhnya balik kepada peneliti, dimana jumlah angket yang balik kepada peneliti sebanyak 47. Dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklist.

##### 4.1.2 Karakteristik Responden

###### 4.1.2.1 Jenis Kelamin

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan jenis kelamin dari 49 responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.1**  
**Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Uraian	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin :</b>		
Wanita	21	42,86
Pria	28	57,14
<b>Jumlah</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, diketahui bahwa responden yaitu Wanita yaitu 21 orang atau 42,86% dan laki-laki yaitu 28 orang atau 57,14% . Dari data diatas mayoritas responden laki-laki yaitu berjumlah 28 orang. Pegawai Bank Aceh Cabang Blangkejeren mayoritas melakukan pekerjaan di lapangan oleh sebab itu



maka pekerjaan lapangan lebih dilibatkan kepada laki-laki dibanding dengan perempuan

#### 4.1.2.2 Usia

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan usia dari 49 responden, dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Deskriptif Responden Berdasarkan Usia**

<b>Uraian</b>	<b>Frekuensi (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Usia:</b>		
>30 tahun	8	16,33
30-39 tahun	20	40,82
40-50 tahun	15	30,61
<50 tahun	6	12,24
<b>Jumlah</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, diketahui bahwa mayoritas usia responden yaitu pada usia >30 tahun yaitu 8 orang atau 16,33%, usia antara 30-39 tahun yaitu 20 orang atau 40,82%, usia antara 40-50 tahun yaitu 15 orang atau 30,61%, usia >50 tahun yaitu 6 orang atau 2,24%. Dari data diatas mayoritas responden usia 30-39 tahun yaitu berjumlah 20 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan usia 30-39 tahun akan lebih semangat dan lebih produktif dalam melakukan pekerjaannya. Dengan dominannya usia produktif karyawan pada Bank Aceh Cabang Blangkejeren akan berdampak pada terselenggaranya lebih maksimal pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya masing-masing

#### 4.1.2.3 Pendidikan

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan pendidikan dari 49 responden, dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>Uraian</b>	<b>Frekuensi (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Pendidikan</b>		
SMA	6	12,24
D3	10	20.41
S1	31	63,27
S2	2	4.08
<b>Jumlah</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, diketahui bahwa mayoritas pendidikan responden yaitu pada SMA yaitu 6 orang atau 12,24%, tamatan D3 yaitu 10 orang atau 20.41%, tamatan S1 yaitu 31 orang atau 63,27%, tamatan S2 yaitu 2 orang atau 4.08%. Dari data diatas mayoritas responden tamatan S1 yaitu berjumlah 31 orang. Dari data diatas mayoritas responden tamatan S1 tahun yaitu berjumlah 40 orang, dimana dengan pendidikan Bank Aceh Cabang Blangkejeren yang mayoritas tamatan S1 menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dalam melakukan pekerjaan cukup tinggi

#### 4.1.2.4 Status Pernikahan

Tingkat status pernikahan responden dapat dilihat dari table berikut :

**Tabel 4.4**  
**Deskriptif Responden Berdasarkan Status Pernikahan**

<b>Status</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Menikah	36	53.06
Belum Menikah	23	46.94
<b>Jumlah</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Diolah Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, diketahui bahwa mayoritas responden telah menikah sebanyak 26 orang (53.06%) dan yang masih status lajang sebanyak 23 orang (46.94%). Dengan pegawai yang berstatus masih lajang akan lebih mau melaksanakan pekerjaan kantor diluar jam pekerjaan (lembur), sehingga kinerja pegawai akan meningkat. Berbeda dengan pegawai dengan status yang sudah

menikah atau berkeluarga akan cenderung mempertimbangkan waktu untuk keluarga dan waktu untuk bekerja.

#### 4.1.2.5 Masa Kerja

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan masa kerja dari 49 responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.5**  
**Deskriptif Responden Berdasarkan Golongan**

<b>Uraian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Masa Kerja</b>		
<5 tahun	5	10.20
5-10 tahun	24	48.98
10-15 tahun	7	14.29
>15 tahun	13	26.53
<b>Jumlah</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Diolah Tahun 2024

Berdasarkan table diatas, diketahui bahwa mayoritas masa kerja responden yaitu pada masa kerja <5 tahun yaitu 5 orang atau 10.20%, masa kerja 5-10 tahun yaitu 24 orang atau 48.49%, masa kerja 10-15 tahun yaitu 7 orang atau 14,29%, masa kerja >15 tahun yaitu 13 orang atau 26.53%. Dari data diatas mayoritas responden masa kerja 5-10 tahun yaitu berjumlah 24 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pada Bank Aceh Cabang Blangkejeren mayoritas telah memiliki masa kerja yang cukup lama dan berpengalaman sehingga pegawai dengan mayoritas masa kerja tersebut dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik.

#### 4.1.3 Jawaban Responden

Data yang didapatkan dari hasil tanggapan responden digunakan untuk menginterpretasikan pembahasan sehingga dapat diketahui kondisi dari setiap indikator variabel yang diteliti. Dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, maka dilakukan kategorisasi terhadap tanggapan responden berdasarkan

rata-rata skor tanggapan responden. Prinsip kategorisasi dilakukan menurut (Sugiyono, 2018) yaitu berdasarkan rentang skor maksimum dan skor minimum dibagi jumlah kategori yang diinginkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rentang Skor Kategori} = \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Sehingga interval kategorinya yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.6**  
**Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Tanggapan Responden**

Interval Kuesioner	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Kurang Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Setelah diperoleh kategorisasi rata-rata skor atas tanggapan responden, maka dapat dijelaskan interpretasi atas tanggapan responden tersebut pada setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut

#### **4.1.3.1 Kinerja**

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

**Tabel 4.7**  
**Skor Angket Untuk Variabel Kinerja (Y)**

Pernyataan	Jawaban (Y)												Rarata-rata	ket
	SS		S		KS		TS		STS					
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%				
<b>Target</b>														
Saya bekerja selalu berpedoman pada target yang harus dipenuhi	15	30.6	12	24.5	9	18.4	7	14.3	6	12.2	3.47	Baik		
Saya mendapat target yang sangat menantang namun realistis	12	24.5	13	26.5	12	24.5	7	14.3	5	10.2	3.41	Baik		
Saya selalu mencapai target yang telah di tentukan oleh perusahaan	12	24.5	12	24.5	12	24.5	2	14.3	11	22.4	3.24	Baik		
<b>Kualitas</b>														
Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standard yang sudah ditetapkan	15	30.6	14	28.6	8	16.3	8	16.3	6	12.2	3.61	Baik		
Saya merasa bahwa kualitas adalah mutlak untuk dipenuhi	14	28.6	8	16.3	11	22.4	10	20.4	6	12.2	3.29	Kurang baik		
Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah di buat	14	28.6	10	20.4	11	22.4	7	14.3	7	14.3	3.35	Kurang baik		
<b>Waktu Penyelesaian</b>														
Saya dapat menyelesaikan target dengan tepat waktu	16	32.7	9	18.4	12	24.5	6	12.2	6	12.2	3.47	Baik		
Saya menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sehingga pimpinan saya puas	13	26.5	15	30.6	9	18.4	9	18.4	3	6.1	3.53	Baik		
Saya menyelesaikan pekerjaan berdasarkan waktu yang diberikan perusahaan	18	36.7	12	24.5	11	22.4	5	10.2	3	6.1	3.76	Baik		
<b>Taat Asas</b>														
Saya selalu melakukan proses berdasarkan pada cara-cara yang benar	12	24.5	15	30.6	12	24.5	8	16.3	2	4.1	3.55	Baik		
Saya dapat mempertanggung jawabkan proses yang saya lakukan	12	24.5	17	34.7	6	12.2	6	12.2	8	16.3	3.39	Kurang Baik		
Saya selalu datang tepat waktu	7	14.3	22	44.9	6	12.2	4	8.2	10	20.4	3.24	Kurang Baik		

**Sumber : Data Diolah 2024**

Dari tabel 4.7 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang bekerja selalu berpedoman pada target yang harus dipenuhi, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 15 orang dengan persentasi 30.6 % dengan katagori baik.
2. Jawaban responden tentang mendapat target yang sangat menantang namun realistis, mayoritas responden menjawab “Setuju” sebanyak 13 orang dengan persentasi 26.5 % dengan katagori baik.
3. Jawaban responden tentang selalu mencapai target yang telah di tentukan oleh perusahaan, mayoritas responden menjawab “Setuju” sebanyak 12 orang dengan persentasi 24.5 % dengan katagori baik.
4. Jawaban responden menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standard yang sudah ditetapkan, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 15 orang dengan persentasi 30.6 % dengan katagori baik.
5. Jawaban responden merasa bahwa kualitas adalah mutlak untuk dipenuhi, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 14 orang dengan persentasi 28.6 % dengan katagori kurang baik.
6. Jawaban responden tentang menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah di buat, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 14 orang dengan persentasi 28.6 % dengan katagori kurang baik.
7. Jawaban responden tentang dapat menyelesaikan target dengan tepat waktu, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 16 orang dengan persentasi 32.7 %.
8. Jawaban responden tentang menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sehingga pimpinan saya puas, mayoritas responden menjawab “Setuju” sebanyak 15 orang dengan persentasi 30.6 % dengan katagori baik.

9. Jawaban responden tentang menyelesaikan pekerjaan berdasarkan waktu yang diberikan perusahaan, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 18 orang dengan persentasi 36.7 % dengan katagori baik.
10. Jawaban responden tentang selalu melakukan proses berdasarkan pada cara-cara yang benar, mayoritas responden menjawab “Setuju” sebanyak 15 orang dengan persentasi 30.6 % dengan katagori baik.
11. Jawaban responden tentang dapat mempertanggung jawabkan proses yang saya lakukan, mayoritas responden menjawab “Setuju” sebanyak 17 orang dengan persentasi 34.7 % dengan katagori kurang baik.
12. Jawaban responden tentang selalu datang tepat waktu, mayoritas responden menjawab “Setuju” sebanyak 22 orang dengan persentasi 44.9 % dengan katagori kurang baik.

#### 4.1.3.2 *Perceived organizational support*

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

**Tabel 4.8**  
**Skor Angket Untuk Variabel *Perceived organizational support* (X)**

Pernyataan	Jawaban (X1)											Rarata-rata	ket
	SS		S		KS		TS		STS				
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%			
<b>Sikap perusahaan terhadap pendapat karyawan</b>													
Saya sejahtera karena diperhatikan oleh perusahaan.	14	28.6	12	24.5	8	16.3	12	24.5	3	6.1	3.45	Baik	
Saya diperhatikan oleh perusahaan secara sungguh-sungguh mengenai tujuan saya	14	28.6	11	22.4	12	24.5	10	20.4	2	4.1	3.51	Baik	
Saya mendapat perhatian dari perusahaan atas berbagai pendapat saya	13	26.5	11	22.4	12	24.5	9	18.4	4	8.2	3.41	Baik	
<b>Respon terhadap karyawan yang mengalami suatu masalah</b>													
Saya mendapat bantuan dari perusahaan saat memerlukan bantuan khusus	10	20.4	15	30.6	12	24.5	6	12.2	6	12.2	3.35	Kurang Baik	
Saya mendapat bantuan dari perusahaan ketika saya memiliki masalah	11	22.4	14	28.6	8	16.3	15	30.6	1	2	3.39	Kurang baik	

Saya mendapat jaminan kesehatan dan keselamatan kerja dari perusahaan	10	20.4	18	36.7	10	20.4	8	16.3	3	6.1	3.49	Baik
<b>Respon terhadap kesejahteraan dan kesehatan karyawan</b>												
Pimpinan memberikan arahan yang baik dan mencontohkan sesuatu yang benar ketika karyawan melakukan kesalahan	13	26.5	13	26.5	11	22.4	9	18.4	3	6.1	3.49	Baik
Pimpinan memberikan pelatihan kerja pada karyawan dalam program kerja yang akan dilaksanakan	13	26.5	17	34.7	10	20.4	5	10.2	4	8.2	3.61	Baik
Waktu yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan pekerjaan yang harus diselesaikan	7	14.3	18	36.7	9	18.4	7	14.3	8	16.3	3.18	Kurang Baik

**Sumber : Data Diolah 2024**

Dari tabel 4.7 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang sejahtera karena diperhatikan oleh perusahaan, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 14 orang dengan persentasi 28.6 % dengan katagori baik.
2. Jawaban responden tentang diperhatikan oleh perusahaan secara sungguh-sungguh mengenai tujuan saya, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 14 orang dengan persentasi 28.6 % dengan katagori baik.
3. Jawaban responden tentang mendapat perhatian dari perusahaan atas berbagai pendapat saya, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 13 orang dengan persentasi 26.5 % dengan katagori baik.
4. Jawaban responden tentang mendapat bantuan dari perusahaan saat memerlukan bantuan khusus, mayoritas responden menjawab “Setuju” sebanyak 15 orang dengan persentasi 30.6 % dengan katagori kurang baik.
5. Jawaban responden tentang mendapat bantuan dari perusahaan ketika saya memiliki masalah, mayoritas responden menjawab “Setuju” sebanyak 14 orang dengan persentasi 28.6 % dengan katagori kurang baik.



6. Jawaban responden tentang mendapat jaminan kesehatan dan keselamatan kerja dari perusahaan, mayoritas responden menjawab “Setuju” sebanyak 18 orang dengan persentasi 36.7 % dengan katagori baik.
7. Jawaban responden tentang dimaafkan perusahaan atas kesalahan yang saya lakukan jika saya jujur, mayoritas responden menjawab “Setuju” sebanyak 13 orang dengan persentasi 26.5 % dengan katagori baik.
8. Jawaban responden tentang dimanfaatkan oleh perusahaan jika ada kesempatan, mayoritas responden menjawab “Setuju” sebanyak 17 orang dengan persentasi 34.7 % dengan katagori baik.
9. Jawaban responden tentang mendapat bantuan dari perusahaan dalam rangka memaksimalkan performa kerja saya, mayoritas responden menjawab “Setuju” sebanyak 18 orang dengan persentasi 36.7 % dengan katagori kurang baik.

#### 4.1.3.3 Work Engagement

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel

*Work Engagement* yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Skor Angket Untuk Variabel Stres Kerja (Z)**

No.	Jawaban (Z)											
	SS		S		KS		TS		STS		Rarata-rata	ket
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%		
<b>Vigor</b>												
Saya merasa hal terpenting yang terjadi dalam hidup saya melibatkan pekerjaan saya saat ini	13	26.5	12	24.5	9	18.4	8	16.3	7	14.3	3.33	Kurang Baik
Saya merasa pekerjaan hanyalah bagian kecil dari diri saya	15	30.6	13	26.5	7	14.3	7	14.3	7	14.3	3.45	Baik
Saya bekerja sesuai dengan aturan yang ditetapkan.	12	24.5	14	28.6	9	18.4	9	18.4	5	10.2	3.39	Kurang Baik
<b>Dedication</b>												
Saya sangat terlibat secara personal dalam pekerjaan saya	14	28.6	11	22.4	7	14.3	10	20.4	7	14.3	3.31	Kurang Baik

Saya melakukan pekerjaan yang menjadi bagian kegiatan sehari-hari saya.	15	30.6	8	16.3	14	28.6	13	26.5	2	4.1	3.61	Baik
Saya sanggup menyelesaikan masalah yang terjadi dalam pekerjaan saya.	14	28.6	14	28.6	6	28.6	8	16.3	7	14.3	3.41	Baik
<i>Absorption</i>												
Saya memiliki minat yang terpusat di seluruh pekerjaan saya	19	18.4	9	18.4	9	18.4	10	20.4	2	14.3	3.67	Baik
Saya memiliki ikatan yang sangat kuat dengan pekerjaan saya sehingga akan sangat sulit dilepaskan	15	30.6	14	28.6	8	16.3	7	14.3	5	10.2	3.55	Baik
Saya menganggap bahwa tugas yang diberikan perlu untuk segera diselesaikan.	19	38.8	10	20.4	12	24.5	6	12.2	2	4.1	3.78	Baik

**Sumber : Data Diolah 2024**

Dari tabel 4.9 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang merasa hal terpenting yang terjadi dalam hidup saya melibatkan pekerjaan saya saat ini, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 13 orang dengan persentasi 26.5 % dengan katagori kurang baik.
2. Jawaban responden tentang merasa pekerjaan hanyalah bagian kecil dari diri saya, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 15 orang dengan persentasi 30.6 % dengan katagori baik.
3. Jawaban responden tentang bekerja sesuai dengan aturan yang ditetapkan, mayoritas responden menjawab “Setuju” sebanyak 14 orang dengan persentasi 28.6 % dengan katagori kurang baik.
4. Jawaban responden tentang sangat terlibat secara personal dalam pekerjaan saya, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 14 orang dengan persentasi 28.6 % dengan katagori kurang baik.

5. Jawaban responden tentang melakukan pekerjaan yang menjadi bagian kegiatan sehari-hari saya, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 15 orang dengan persentasi 30.6 % dengan katagori baik.
6. Jawaban responden tentang sanggup menyelesaikan masalah yang terjadi dalam pekerjaan saya, mayoritas responden menjawab “Setuju” sebanyak 14 orang dengan persentasi 28.6 % dengan katagori baik.
7. Jawaban responden tentang memiliki minat yang terpusat di seluruh pekerjaan saya, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 19 orang dengan persentasi 18.4 % dengan katagori baik.
8. Jawaban responden tentang memiliki ikatan yang sangat kuat dengan pekerjaan saya sehingga akan sangat sulit dilepaskan, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 15 orang dengan persentasi 30.6 % dengan katagori baik.
9. Jawaban responden tentang menganggap bahwa tugas yang diberikan perlu untuk segera diselesaikan, mayoritas responden menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 19 orang dengan persentasi 38.8 % dengan katagori baik.

## **4.2 Analisis Data**

### **4.2.1 Analisis Outer Model**

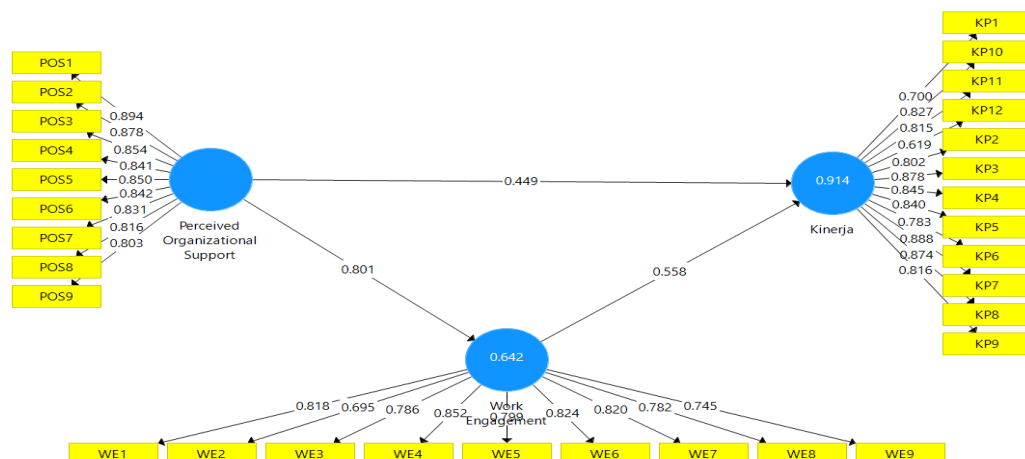
Evaluasi terhadap model pengukuran indikator meliputi pemeriksaan *individual item reliability*, *internal consistency* atau *composite reliability*, *average variance extracted*, dan *discriminant validity*. Ketiga pengukuran pertama dikelompokkan dalam *convergent validity*.

#### 4.2.1.1 Convergent Validity

*Convergent validity* terdiri dari tiga pengujian yaitu *reliability item* (validitas tiap indikator), *composite reability*, dan *average variance extracted* (AVE). *Convergent validity* digunakan untuk mengukur seberapa besar indikator yang ada dapat menerangkan dimensi. Artinya semakin besar *convergent validity* maka semakin besar kemampuan dimensi tersebut dalam menerapkan variabel latennya.

##### 1. Reliability Item

Item reliabilitas atau biasa kita sebut dengan validitas indikator. Pengujian terhadap *reability item* (validitas indikator) dapat dilihat dari nilai *loading factor* (*standardized loading*). Nilai loading faktor ini merupakan besarnya korelasi antara antara setiap indikator dan konstraknya. Nilai *loading factor* diatas 0,7 dapat dikatakan ideal, artinya bahwa indikator tersebut dapat dikatakan valid sebagai indikator untuk mengukur konstruk. Meskipun demikian, nilai *standardized loading factor* diatas 0,5 dapat diterima. Sedangkan nilai *standardized loading factor* dibawah 0,5 dapat dikeluarkan dari model Chin (1998). Berikut adalah nilai *reability item* yang dapat dilihat pada kolom *standardized loading*:



**Gambar 4.1**  
**Standardized Loading Factor Inner dan Outer Model**

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa seluruh loading bernilai lebih dari 0,5 sehingga tidak perlu disisihkan. Dengan demikian, tiap indikator telah valid untuk menjelaskan masing-masing laten variabelnya yaitu *Perceived Organizational Support*, Kinerja dan *Work Engagement*.

Selanjutnya dapat dilihat nilai outer loading dalam penelitian ini. Berikut adalah nilai *outer loading* untuk masing-masing indikator.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Outer Loading**

	Kinerja	Perceived Organizational Support	Work Engagement
KP1	0.700		
KP10	0.827		
KP11	0.815		
KP12	0.619		
KP2	0.802		
KP3	0.878		
KP4	0.845		
KP5	0.840		
KP6	0.783		
KP7	0.888		
KP8	0.874		
KP9	0.816		
POS1		0.894	
POS2		0.878	
POS3		0.854	
POS4		0.841	
POS5		0.850	
POS6		0.842	
POS7		0.831	
POS8		0.816	
POS9		0.803	
WE1			0.818
WE2			0.695
WE3			0.786
WE4			0.852
WE5			0.799
WE6			0.824
WE7			0.820
WE8			0.782
WE9			0.745

(Sumber : Data Diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas diketahui bahwa nilai *outer loading* pada setiap indikator adalah lebih dari 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian adalah valid.

## 2. *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 4.11**  
**Hasil Construct Reliability and Validity**

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kinerja	0.951	0.954	0.958	0.657
Perceived Organizational Support	0.950	0.953	0.958	0.716
Work Engagement	0.925	0.928	0.938	0.628

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2024

Berdasarkan tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk kinerja sebesar 0,958; *Perceived Organizational Support* sebesar 0,958; *Work Engagement* sebesar 0,938. Untuk nilai *cronbach's alpha* untuk kinerja sebesar 0,951; *Perceived Organizational Support* sebesar 0,950; *Work Engagement* sebesar 0,925. Ketiga laten memperoleh nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan seluruh faktor memiliki reabilitas atau keterandalan yang baik sebagai alat ukur.

*Average Variance Extracted* (AVE) menggambarkan besaran *variance* yang mampu dijelaskan oleh item-item dibandingkan dengan varian yang disebabkan oleh *error* pengukuran. Standarnya adalah bila nilai AVE diatas 0,5 maka dapat dikatakan bahwa konstruk memiliki *convergent validity* yang baik. Artinya variabel laten dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah *variance* dari indikator-indikatornya.

Berdasarkan tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa nilai AVE untuk kinerja sebesar 0,657; *Perceived Organizational Support* sebesar 0,716; *Work Engagement* sebesar 0,628. Ketiga 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.

#### **4.2.1.1 Discriminant Validity**

Pemeriksaan *discriminant validity* dari model pengukuran reflektif yang dinilai berdasarkan *cross loading* dan membandingkan antara nilai AVE dengan kuadrat korelasi antarkonstruk. Ukuran *cross loading* adalah adalah membandingkan korelasi indikator dengan konstraknya dan konstruk dari blok lain. *Discriminant validity* yang baik akan mampu menjelaskan variabel indikatornya lebih tinggi dibandingkan dengan menjelaskan varian dari indikator konstruk yang lain. Berikut adalah nilai *discriminant validity* untuk masing-masing indikator.

**Tabel 4.12**  
***Cross Loading***

	Kinerja	Perceived Organizational Support	Work Engagement
KP1	0.700	0.585	0.661
KP10	0.827	0.668	0.727
KP11	0.815	0.670	0.818
KP12	0.619	0.533	0.695
KP2	0.802	0.658	0.781
KP3	0.878	0.793	0.753
KP4	0.845	0.831	0.774
KP5	0.840	0.793	0.767
KP6	0.783	0.733	0.704
KP7	0.888	0.802	0.828
KP8	0.874	0.846	0.688
KP9	0.816	0.742	0.713
POS1	0.800	0.894	0.688
POS2	0.829	0.878	0.740
POS3	0.792	0.854	0.661
POS4	0.756	0.841	0.708
POS5	0.811	0.850	0.777
POS6	0.679	0.842	0.643
POS7	0.707	0.831	0.624
POS8	0.640	0.816	0.561
POS9	0.767	0.803	0.664
WE1	0.815	0.670	0.818
WE2	0.619	0.533	0.695
WE3	0.752	0.720	0.786
WE4	0.751	0.682	0.852
WE5	0.673	0.539	0.799
WE6	0.788	0.703	0.824
WE7	0.737	0.588	0.820
WE8	0.686	0.648	0.782
WE9	0.693	0.596	0.745

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2024

Berdasarkan tabel 4.12 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.



## 4.2.2 Analisis Inner Model

### 4.2.2.1 Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*)

*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 smartPLS 3.0, diperoleh nilai *R-Square* yang dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil R<sup>2</sup>**

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja	0.914	0.910
Work Engagement	0.642	0.635

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2024

Dari tabel di atas 4.14 diketahui bahwa pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Work Engagement* terhadap Kinerja dengan nilai *r-square* 0,914 mengindikasikan bahwa variasi nilai kinerja mampu dijelaskan oleh variasi nilai *Perceived Organizational Support* dan *Work Engagement* sebesar 91.4% atau dengan kata lain bahwa model tersebut adalah substansial (baik), dan 8.6% dipengaruhi oleh variabel lain. Selanjutnya pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement* dengan nilai *r-square* 0,642 mengindikasikan bahwa variasi nilai *Work Engagement* mampu dijelaskan oleh variasi nilai

*Perceived Organizational Support* sebesar 64.2% atau dengan kata lain bahwa model tersebut adalah substansial (baik), dan 35.8% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### 4.2.2.2 Uji $F^2$ ( *Size Effect / F-Square* )

F-Square adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relatif dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Kriteria penarikan kesimpulan adalah jika nilai  $F^2$  sebesar 0,02 maka terdapat efek yang kecil (lemah) dari variabel eksogen terhadap endogen, nilai  $F^2$  sebesar 0,15 maka terdapat efek yang moderat (sedang) dari variabel eksogen terhadap endogen, nilai  $F^2$  sebesar 0,35 maka terdapat efek yang besar (baik) dari variabel eksogen terhadap endogen (Juliandi, 2018). Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smartPLS 3.0, diperoleh nilai *F-Square* yang dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut:

**Tabel 4.14**  
**Nilai *F-Square***

	Kinerja	Work Engagement
Kinerja		
Perceived Organizational Support	0.835	1.794
Work Engagement	1.291	

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2024

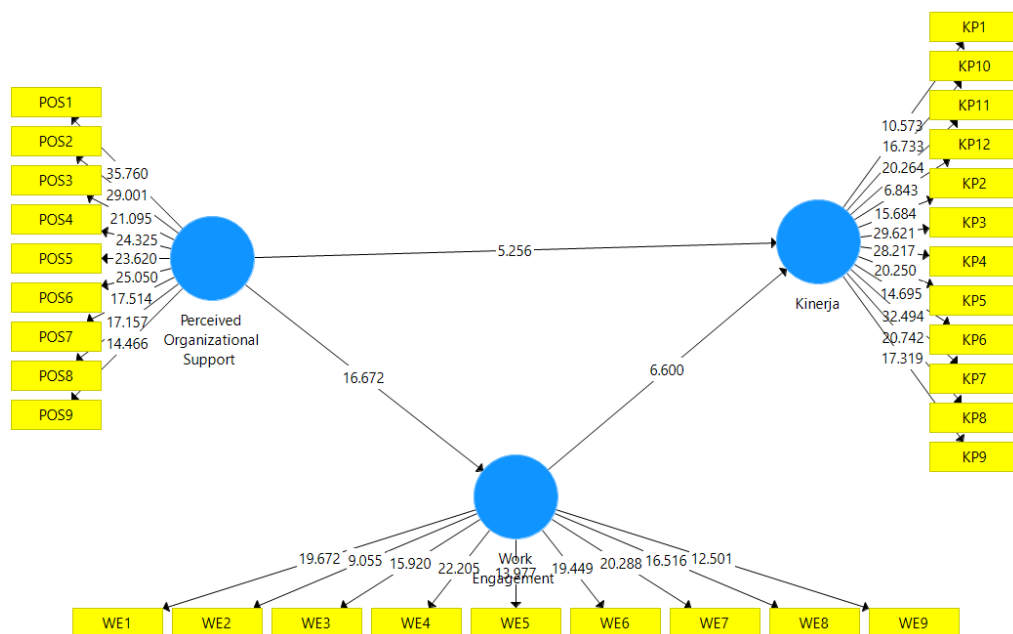
Berdasarkan tabel 4.14 di atas diketahui bahwa :

1. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja mempunyai memiliki nilai  $F^2$  sebesar 0,835 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang besar (baik).
2. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement* mempunyai memiliki nilai  $F^2$  sebesar 1.794 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang besar (baik).

3. Pengaruh *Work Engagement* terhadap kinerja mempunyai nilai  $F^2$  sebesar 1.291 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang besar (baik).

#### 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

##### 4.2.3.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

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

**Tabel 4.15**  
**Path Coefficient**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Perceived Organizational Support -> Kinerja	0.449	0.450	0.085	5.256	0.000
Perceived Organizational Support -> Work Engagement	0.801	0.808	0.048	16.672	0.000
Work Engagement -> Kinerja	0.558	0.557	0.085	6.600	0.000

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2023

Berdasarkan Tabel 4.15, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0,449. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,000 < 0,05$ , berarti *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.
2. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement* mempunyai koefisien jalur sebesar 0,801. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,000 < 0,05$ , berarti *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap *Work Engagement* pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.
3. Pengaruh *Work Engagement* terhadap kinerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0,558. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,000 < 0,05$ , berarti *Work Engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.

#### 4.2.3.2 Pengujian Secara Tidak Langsung

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

**Tabel 4.16**  
*Specific Indirect Effects*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
<b>Perceived Organizational Support -&gt; Work Engagement -&gt; Kinerja</b>	0.447	0.451	0.078	5.745	<b>0.000</b>

Sumber : PLS 3.00

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja melalui *Work Engagement* mempunyai koefisien jalur sebesar 0,447. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,000 < 0,05$ , berarti *Work Engagement* memediasi pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja pegawai pada Bank Aceh cabang Blangkejeren.

#### **4.2.4 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 :

##### **4.2.1 Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja**

Dari hasil analisis pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren. Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin tinggi dukungan yang diberikan kepada pegawai disertai jaminan karir pegawai yang didukung dengan baik oleh PT. Bank Aceh cabang Blangkejeren maka pegawai akan berusaha untuk bekerja lebih baik sehingga kinerja pegawai pegawai akan semakin baik.

Dalam operasional perusahaan, *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) diperlukan untuk menunjang kinerja pegawai, pegawai berusaha mempersepsikan apa saja yang pegawai dapatkan dari perusahaan tempatnya bekerja. PT. Bank Aceh cabang Blangkejeren memperhatikan pendapat atau masukan yang diberikan oleh karyawan, Dimana kepedulian perusahaan terhadap pendapat atau masukan dari karyawan dibuktikan dengan, kesejahteraan karyawan didapatkan apabila pemenuhan aspek terkait dengan fasilitas yang menunjang pekerjaan, asuransi, insentif atau bonus, keamanan dan kenyamanan dalam perusahaan dipenuhi dengan baik. Pada PT. Bank Aceh cabang Blangkejeren sendiri, perusahaan telah mematuhi peraturan perundangan yang berlaku. Karyawan terdaftar pada asuransi BPJS yakni BPJS ketenagakerjaan, BPJS kesehatan dan BPJS pensiun, aspek kesejahteraan terkait asuransi sudah terpenuhi. IKA (insentif kinerja) juga diterima oleh karyawan baik dinas maupun karyawan TAD (Tenaga Ahli Daya) setiap tiga bulan apabila perusahaan mencapai target dalam tiga bulan tersebut. Untuk karyawan dinas juga menerima bonus jaspro (jasa produksi) yang nilai bonusnya dilihat dari perolehan penjualan di tahun sebelumnya, besarnya jaspro juga ditentukan dari rapat komisaris dan setiap tahun nominalnya berubah mengikuti perolehan penjualan.

Persepsi positif karyawan berusaha dibangun perusahaan dengan cara memperhatikan tujuan dan nilai (kontribusi) yang telah diberikan karyawan, Dimana masing-masing karyawan juga memiliki tujuan berdasarkan SKK atau sasaran kerja untuk memenuhi target yang diberikan oleh perusahaan, sehingga karyawan dituntut untuk memaksimalkan kinerja mereka. Sehingga apabila mereka dapat mencapai tujuan atau target pekerjaan mereka berturut-turut dalam tiga bulan,

karyawan akan diberikan insentif berdasarkan omset/pendapatan perusahaan. Tujuan karyawan sendiri tentu untuk mendapatkan jenjang karir yang bagus dalam perusahaan, dan perusahaan memperhatikan hal tersebut dengan penilaian setiap tiga tahun untuk memutuskan karyawan tersebut menerima kenaikan jenjang karir.

PT. Bank Aceh cabang Blangkejeren sendiri juga berusaha membantu atau memberikan solusi atas masalah yang dihadapi oleh karyawan, Dimana pasti ada masalah dengan pekerjaan dimana sesuai pada bagaian masing-masing, misalnya ketika terjadi kredit macet, maka dibutuhkan bantuan koordinasi dan komunikasi dengan kantor pusat untuk masalah kendala kredit macet tersebut. Disinilah perusahaan membantu karyawan untuk berkoordinasi dan berkomunikasi dengan kantor pusat terkait Solusi mengatasi kredit macet nasabah.

Dari pemaparan di atas persepsi karyawan terhadap dukungan perusahaan dapat dikatakan baik karena beberapa aspek sudah terpenuhi dengan baik terkait kepedulian perusahaan terhadap pendapat karyawan, kepedulian perusahaan terhadap tujuan dan nilai (kontribusi), kepedulian perusahaan terhadap penyelesaian masalah. Adanya pandangan yang positif dari karyawan tentu akan meningkatkan kinerja mereka dalam perusahaan, hal tersebut terbukti dengan tercapainya target perusahaan berturut-turut dalam tiga tahun terakhir.

Dukungan organisasi kepada karyawan dapat ditunjukkan dengan cara, yaitu keadilan untuk karyawan, dukungan dari supervisor terhadap kesejahteraan karyawan, penghargaan dari organisasi kepada karyawan dan kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi karyawan.

Persepsi dukungan organisasi mengusulkan bahwa pegawai 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 mengalami kesulitan.

Organisasi harus lebih fokus dalam membangun persepsi dan dukungan organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya, karyawan yang merasa mendapatkan dukungan dari organisasi akan lebih berambisi untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya Rismanto, (2020).

Perhatian organisasi terhadap karyawan merupakan alasan penting bagi karyawan untuk tetap tinggal di organisasi dan berkontribusi pada organisasi. Dukungan organisasi akan membuat karyawan memiliki keinginan yang kuat dalam berkontribusi terhadap organisasi. Apabila karyawan merasa dukungan yang diberikan oleh organisasi akan memungkinkan karyawan tersebut meninggalkan organisasi. Karena karyawan akan berkontribusi lebih banyak saat mereka merasa mereka didukung oleh organisasi mereka, dan Sebaliknya tidak adanya dukungan organisasi, karyawan akan melakukan yang terbaik untuk dipindahkan ke organisasi lain. Bahkan mereka tidak akan menunjukkan usaha apapun dan menjadi lebih produktif untuk organisasinya, Song & Yang, (2020).

Persepsi dukungan organisasi akan menciptakan rasa dalam diri karyawan yakni rasa keterikatan dan saling memiliki antara perusahaan dengan karyawannya. Rasa keterikatan dari seorang karyawan bisa mempengaruhi tingkat kinerjanya. Oleh karena itu, jika seorang karyawan mempunyai rasa terikat terhadap pekerjaan akan memudahkan untuk mencapai visi perusahaan tentu, suatu kesempatan ini dinilai telah dapat memberikan kemudahan suatu perusahaan didalam pencapaian



suatu tujuan tujuan yang mendasar dari perusahaan tersebut atau yang telah direncanakan, Prasetyo & Frianto, (2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Prayogi et al., 2022) Astaginy et al, (2022), Umamy et al, (2021) dan Rismanto, (2020) (Marbun & Jufrizen, 2022) (Prayogi et al., 2022) menyimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

#### **4.2.2 Pengaruh *Work Engagement* Terhadap Kinerja**

Dari hasil analisis pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa *Work Engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan kerja mampu meningkatkan kinerja pegawai PT Bank Aceh cabang Blangkejeren, dimana dengan meningkatkan keterlibatan kerja pegawai maka kinerja pegawai akan semakin meningkat, dengan pegawai yang memiliki keterlibatan kerja akan selalu menunjukkan bahwa pegawai memiliki karakteristik yang penuh semangat, selalu berkonsentrasi terhadap pekerjaan, dan profesionalisme yang tinggi saat melakukan pekerjaannya termasuk proaktif, kreatif, dan produktif dalam pekerjaannya dengan demikian maka kinerja pegawai akan semakin meningkat.

Dimana pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren sudah memiliki perasaan *engaged* dengan perusahaan. Hal yang sangat mendorong untuk mereka *engaged* dengan perusahaan yakni adanya teman baik di tempat kerja. Dengan adanya teman baik di tempat kerja akan membuat pegawai menjadi nyaman dan semangat di tempat kerja. Oleh karena itu pegawai kadang merasa kurang nyaman ketika dilakukan rotasi karena memerlukan adaptasi baru terutama terkait rekan kerja dan suasana kerja yang baru. Selain teman baik, atasan kerja yang peduli

dengan pribadi serta kinerja mereka membuat mereka *engaged* dengan perusahaan serta rekan kerja yang mendukung untuk berkinerja baik membuat mereka nyaman dalam bekerja karena baik atasan maupun rekan kerja sama-sama berjuang untuk memberikan yang terbaik untuk perusahaan. Namun terdapat beberapa pegawai yang ketika berkinerja baik, kurangnya mendapatkan apresiasi / pujian dari atasannya. Hal ini membuat beberapa pegawai merasa menjadi kurang *engaged* dengan perusahaannya. Hal ini dikarenakan ketika mereka merasa pekerjaan yang mereka lakukan berdampak bagi perusahaan serta melakukannya dengan baik bahkan jauh di atas standar agar memberikan hasil yang maksimal kurang dihargai sehingga akhirnya membuat para pegawai menjadi kurang *engaged* karena merasa kurang adanya apresiasi.

Selain itu adanya rekan kerja yang mampu menyemangati dan membuat para karyawan nyaman serta kebersamaan yang ada di PT Bank Aceh cabang Blangkejeren dapat mendorong terbentuknya engagement karyawan karena membuat karyawan bertahan dan terus berkarya di PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.

Semakin tinggi vigor maka nampak pada kesukarelaan untuk memberikan usaha yang maksimal terhadap kinerjanya dan ketahanan mentalnya saat mengalami kesulitan dalam bekerja. Dapat dilihat ketika karyawan memiliki vigor yang tinggi, maka terlihat karyawan akan menunjukkan semangat dalam bekerja, dan selalu memberikan usaha yang maksimal dalam setiap pekerjaannya. Tetapi jika vigor karyawan yang rendah, maka terlihat bahwa karyawan kurang memiliki semangat dalam mengerjakan tugas-tugasnya dan tidak memberikan usaha terbaiknya.

Aspek lain dari *work engagement* adalah *dedication* yang menyebabkan sebuah kondisi yang dialami karyawan merasa terlibat dalam suatu pekerjaan dan mengalami perasaan penuh makna, antusias, inspiratif, kebanggaan dan merasa tertantang. Semakin tinggi *dedication* maka nampak pada antusias karyawan saat diberikan pekerjaan dan merasa bangga dengan pekerjaannya. Ketika dihadapkan pada pekerjaan yang sulit tidak membuat pada diri karyawan sesuatu yang membebani. Pengaruh yang diberikan oleh aspek *dedication* yang rendah akan mengakibatkan karyawan tidak antusias dalam mengerjakan tugas-tugasnya dan merasa kurang bangga dengan pekerjaannya saat ini.

Aspek terakhir dalam *work engagement* adalah *absorption* yang membuat karyawan selalu fokus dan berkonsentrasi pada pekerjaan. Dalam kondisi ini karyawan jika *absorption* tinggi maka karyawan akan berkonsentrasi penuh dan akan serius dengan pekerjaannya sebagai bentuk perasaan mencintai pekerjaannya dengan merasa terikat dengan pekerjaannya dimanapun dan kapanpun karyawan berada

Keterlibatan tinggi dari seorang pegawai merupakan hal penting bagi organisasi yang memiliki tujuan untuk memiliki pegawai yang loyal dan mempertahankannya. Banyak riset menunjukkan keterlibatan kerja memiliki hubungan yang positif dengan memberikan berbagai peluang organisasi untuk tumbuh dan berkembang (Alessandri et al., 2015). Berbagai riset menunjukkan setiap karyawan memiliki level keterlibatan kerja yang berbeda di waktu yang berbeda sehingga dapat mempengaruhi secara akumulasi pencapaian visi dan misi serta keberlangsungan hidup organisasi (Angelia & Puri Astiti, 2020). Karyawan yang antusias saat mengerjakan tugas dapat diartikan memiliki keterlibatan kerja tinggi dan mempunyai keinginan untuk mendukung keberhasilan perusahaan.

Pegawai yang memiliki keterlibatan kerja akan selalu menunjukkan bahwa individual memiliki karakteristik yang penuh semangat, selalu berkonsentrasi terhadap pekerjaan, dan profesionalisme yang tinggi saat melakukan pekerjaannya termasuk proaktif, kreatif, dan produktif dalam pekerjaannya (Rakhmah, 2020). Keterlibatan karyawan saat bekerja ataupun memiliki perasaan bahwa dirinya mempunyai peran penting dan diperlukan oleh tempat kerjanya, dapat mendorong munculnya dukungan dari sisi psikologis dan fisik yang memiliki efek untuk menyelesaikan pekerjaannya (Zuhaena, 2021). Keterikatan yang akhirnya muncul pada karyawan akan mendorong karyawan untuk lebih antusias saat melakukan pekerjaannya sehingga kemudian memiliki pengaruh positif pada pekerjaannya dan kemudian bagi organisasinya (Gea, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Bismala et al., 2022; Jufrizen Jufrizen et al., 2022; Tanjung, 2019) (Rahmawati et al, 2022) dan (Fahrizal et al 2020) (Jufrizen Jufrizen & Nasution, 2024) (Jufrizen Jufrizen & Intan, 2021) (S. F. H. Noor & Jufrizen, 2023) (J Jufrizen, Harahap, et al., 2023) (J Jufrizen, Khair, et al., 2023) (Jufrizen Jufrizen et al., 2022) membuktikan bahwa keterlibatan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai.

#### **4.2.3 Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Work Engagement***

Dari hasil analisis pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap *Work Engagement* pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren. Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin tinggi dukungan yang diberikan kepada pegawai disertai jaminan

karir pegawai yang didukung dengan baik oleh PT Bank Aceh cabang Blangkejeren maka pegawai akan merasa puas atas apa yang diterimanya, sehingga tingkat keterlibatan kerja pegawai akan semakin tinggi.

Dimana pegawai PT Bank Aceh cabang Blangkejeren merasa organisasi menghargai kontribusinya terhadap organisasi maka hal tersebut akan mempengaruhi dukungan pegawai terhadap organisasinya dan pegawai yang merasakan adanya dukungan yang diberikan oleh organisasi akan memuat pegawai semakin terikat dengan pekerjaan mereka dan work engagement akan terjadi apabila ada *perceived organizational support* dari tempat mereka kerja.

Jika pegawai menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka pegawai tersebut akan menyatukan keanggotaannya sebagai bagian dari anggota organisasi kedalam identitas mereka akan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Adanya keyakinan pada pegawai bahwa organisasi memberikan dukungan penuh terhadap kesejahteraan mereka, membuat pegawai akan memberikan performa terbaiknya dan membuat pegawai merasa ketergantungan terhadap pekerjaan mereka pada instansi tempat mereka bekerja dengan adanya keyakinan terhadap organisasi maka karyawan akan merasakan adanya dukungan yang diberikan oleh organisasi kepada mereka maka akan membuat pegawai semakin mampu terlibat dalam pekerjaan dan peduli terhadap pekerjaannya.

*Perceived organizational support* sebagai sebuah penilaian pegawai terhadap dukungan atau kepedulian organisasi terhadap dirinya. *Perceived organizational support* dipandang sebagai komitmen organisasi kepada pegawainya yang berespon pada keadaan sebaliknya yaitu komitmen pegawai kepada

organisasinya. Apabila pihak organisasi dapat menghargai dedikasi dan loyalitas pegawainya sebagai bentuk komitmen pegawai terhadap organisasi, maka pegawai akan juga memperhatikan bagaimana komitmen yang dimiliki organisasi terhadap mereka. Terdapatnya norma timbal balik seperti ini menyebabkan pegawai dan organisasi harus saling memperhatikan tujuan-tujuan yang ada dalam pengaruh kerja tersebut dalam menjalankan dan mengembangkan organisasi termasuk para pegawainya.

Dukungan organisasi atau *Perceived Organizational Support* berdampak pada peningkatan komitmen organisasi, perasaan terhadap pekerjaan seperti kepuasan kerja dan *positive mood, job involvement* atau keterlibatan kerja pegawai, performa kerja, keinginan untuk menetap dalam organisasi dan menurunkan ketegangan dalam bekerja serta menurunkan tingkat *withdrawal behaviour* sehingga dapat meningkatkan produktivitas organisasi.

Dukungan organisasi yang dapat terlihat dari kebijakan dan praktik di tempat kerja yang berfokus pada kesejahteraan karyawan, kesehatan, dan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan akan meningkatkan keterikatan karyawan yang tercermin dari produktivitas dan keinginan untuk tetap bekerja pada Perusahaan Al-Omar et al., (2019).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sak (2006) mengemukakan bahwa POS dapat menjadi prediktor positif melalui keterlibatan karyawan. Di sisi lain, karyawan akan berkomitmen penuh pada organisasi ketika mereka menerima dukungan organisasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa POS merupakan penentu kuat dan lemahnya keterlibatan karyawan pada sebuah organisasi (Thanawatdech, Kuntonbutr, & Mechinda, 2014). Selain itu, pengembangan dari studi Eisenberger

(2020) menyarankan bahwa peran POS merupakan arah penelitian baru yang menjanjikan (Malaeb, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Qomariyah (2015) (Rahmadiyanti & Lataruva, 2023) dan (Hatta & Paulina, 2019) yang menyatakan bahwa semakin tinggi *perceived organizational support* akan memengaruhi tingkat *employee engagement* pada karyawan.

#### **4.2.4 Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Pegawai Melalui *Work Engagement***

Dari hasil analisis pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui *Work Engagement* pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren. Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin tinggi dukungan yang diberikan kepada pegawai disertai jaminan karir pegawai yang didukung dengan baik oleh PT Bank Aceh cabang Blangkejeren maka pegawai akan merasa puas atas apa yang diterimanya, sehingga tingkat keterlibatan kerja pegawai akan semakin tinggi. Sehingga pegawai akan berusaha untuk bekerja lebih baik sehingga kinerja pegawai pegawai akan semakin baik.

Hasil ini menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan karyawan (*perceived organizational support*) di PT Bank Aceh cabang Blangkejeren tinggi maka akan semakin tinggi pula *Work Engagement* yang dimiliki karyawan di perusahaan ini yang secara tidak langsung akan berdampak pula pada kinerja yang dilakukan karyawan di PT Bank Aceh cabang Blangkejeren. Sesuai dengan hasil dari penelitian ini yang menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung antara *perceived organizational support* dan kinerja karyawan yang

terjadi pada karyawan di PT Bank Aceh cabang Blangkejeren dengan kata lain *Work Engagement* dapat memediasi hubungan antara *perceived organizational support* dan kinerja karyawan di PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.

Dengan diterimanya hipotesis keempat ini, mengindikasikan pentingnya *Work Engagement* bagi seorang karyawan di PT Bank Aceh cabang Blangkejeren, karena dengan adanya *Work Engagement* yang tinggi disetiap karyawan, maka ketika karyawan memiliki *perceived organizational support* akan senantiasa meningkatkan kinerjanya.

Dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung antara *perceived organizational support* dan kinerja karyawan positif, dengan kata lain *Work Engagement* dapat memediasi hubungan antara *perceived organizational support* dan kinerja karyawan yang berarti semakin baik *perceived organizational support* maka akan menciptakan *Work Engagement*, dan berdampak pada meningkatkan kinerja karyawan.

*Perceived organizational support* sebagai sebuah penilaian pegawai terhadap dukungan atau kepedulian organisasi terhadap dirinya. *Perceived organizational support* dipandang sebagai komitmen organisasi kepada pegawainya yang berefek pada keadaan sebaliknya yaitu komitmen pegawai kepada organisasinya. Apabila pihak organisasi dapat menghargai dedikasi dan loyalitas pegawainya sebagai bentuk komitmen pegawai terhadap organisasi, maka pegawai akan juga memperhatikan bagaimana komitmen yang dimiliki organisasi terhadap mereka. Terdapatnya norma timbal balik seperti ini menyebabkan pegawai dan organisasi harus saling memperhatikan tujuan-tujuan yang ada dalam pengaruh



kerja tersebut dalam menjalankan dan mengembangkan organisasi termasuk para pegawainya.

Sedangkan *Work Engagement* diartikan sebagai pemanfaatan diri anggota suatu organisasi untuk peran pekerjaan masing-masing dengan menggunakan dan mengekspresikan diri, baik secara fisik, kognitif dan emosional selama menjalankan perannya di dalam organisasi. *Employee engagement* juga bisa diartikan sebagai sikap kerja yang positif yang digambarkan sebagai bekerja dengan “gairah” dan merasa “hubungan yang mendalam” dengan seorang atasan.

Organisasi harus lebih fokus dalam membangun persepsi dan dukungan organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya, karyawan yang merasa mendapatkan dukungan dari organisasi akan lebih berambisi untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya (Rismanto, 2020).

Perhatian organisasi terhadap karyawan merupakan alasan penting bagi karyawan untuk tetap tinggal di organisasi dan berkontribusi pada organisasi. Dukungan organisasi akan membuat karyawan memiliki keinginan yang kuat dalam berkontribusi terhadap organisasi. Apabila karyawan merasa dukungan yang diberikan oleh organisasi akan memungkinkan karyawan tersebut meninggalkan organisasi. Karena karyawan akan berkontribusi lebih banyak saat mereka merasa mereka didukung oleh organisasi mereka, dan Sebaliknya tidak adanya dukungan organisasi, karyawan akan melakukan yang terbaik untuk dipindahkan ke organisasi lain. Bahkan mereka tidak akan menunjukkan usaha apapun dan menjadi lebih produktif untuk organisasinya, (Song & Yang, 2020).

Apabila seorang karyawan mendapatkan dukungan dari organisasi yang berupa kesejahteraan hidup dan menunjang kebutuhan, seorang karyawan akan

mempunyai persepsi dukungan organisasi dan akan timbul rasa keharusan memberikan balasan kepada organisasi sesuai dengan apa yang dia dapatkan, salah satunya dengan menimbulkan rasa keterikatan karyawan yang pada akhirnya karyawan akan bersuka rela berkontribusi berupa hasil kinerja terbaik bagi keberhasilan organisasi (Fitriani et al., 2023).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ariarni & Afrianty (2017); Nazir & Islam (2017); Sulin & Yanuar (2019); Sulistyawati & Sufriadi (2020); Gemilang & Riana (2021); serta Junaedi dkk. (2021) yang menyatakan bahwa *employee engagement* mampu memediasi hubungan *perceived organizational support* dengan kinerja karyawan.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.
2. *Work Engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.
3. *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap *Work Engagement* pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.
4. *Work Engagement* memediasi pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Aceh cabang Blangkejeren.

#### **5.2 Saran**

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

1. Kepada Pimpinan PT Bank Aceh cabang Blangkejeren agar memperhatikan kesejahteraan para pegawai, memberikan pelatihan, memberikan penghargaan bagi yang memiliki kinerja bagus, memberikan kesempatan pendidikan yang lebih tinggi, promosi jabatan dan memberikan peluang untuk pengembangan karir.

2. Dalam meningkatkan *Work Engagement* pegawai, hendaknya pada masa yang akan datang pemimpin PT Bank Aceh cabang Blangkejeren, agar memberikan dan menyediakan *training* maupun *workshop*. Melalui tindakan tersebut diharapkan akan semakin timbul rasa percaya diri dan meningkatkan *Work Engagement* pegawai. Selain itu upaya peningkatan *Work Engagement* dapat dilakukan dengan sistem kompensasi dan benefit lainnya, program pensiun, training, perencanaan karir, dan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan yang lebih sehingga memperkuat rasa kepemilikan terhadap organisasi.
3. Untuk meningkatkan kinerja pegawai hendaknya pada masa yang akan datang pemimpin PT Bank Aceh cabang Blangkejeren, agar memberikan dan menyediakan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan setiap pegawai.
4. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menambah jumlah variabel independen yang masih berbasis pada sumberdaya manusia selain yang digunakan dalam penelitian ini dengan tetap berlandaskan pada penelitian selanjutnya.

### **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 hanya menggunakan *Perceived Organizational Support*, *Work Engagement* sedangkan masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.
2. Adanya keterbatasan peneliti dalam penyebaran angket dimana hanya 49 angket yang dapat kembali kepada peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alessandri, G., Borgogni, L., Schaufeli, W. B., Caprara, G. V., & Consiglio, C. (2015). From Positive Orientation to Job performance: The Role of Work Engagement and Selfefficacy Beliefs. *Journal of Happiness Studies*, 16(3), 767–788.
- Angelia, D., & Puri, A. D. (2020). Gaya Kepemimpinan Transformasional: Tingkatkan Work Engagement. *Buletin Ilmiah Psikologi*, 1(3), 2720–8958.
- Ariarni, N., & Afrianty, T. W. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Kinerja Karyawan dengan Employee Engagement sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PT . Pos Indonesia Kota Madiun). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(4), 169–177.
- Bismala, L., Syaifuddin, S., & Sembiring, R. (2022). Assessing The Role Of Islamic Leadership And Work Motivation On Employee Engagement, Mediated By Job Satisfaction. *Proceeding International Seminar of Islamic Studies*, 3(1), 26–35.
- Bukit, B., Malusa, T., & Rahmat, A. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Zahir Publishing.
- Darmika, N. K. A. P., & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh Pengembangan Karier, Komitmen Organisasional dan Perceived Organizational Support terhadap Retensi Karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(7), 4153–4182.
- 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.
- Fachrezei, H., & Khair, H. (2020). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 107–119.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Fathurrohman, A. (2018). Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Stres Terhadap Kinerja Guru Smk Swasta Kecamatan Matraman Jakarta Timur. *Jurnal SAP*, 3(1), 10–17.
- Ghozali, I., & Hengky, L. (2012). *Partial Least Square : Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J., Hult, G., Ringel, C., & Sartsedt, M. (2014). *A Premier On Partial Least*

*Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publication Inc.

- Handoko, T. H. (2014). *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*. Liberty.
- Hatta, P. C., & Paulina, P. (2019). Pengaruh Perceive Organizational Support dan Core Self Evaluation terhadap Job Performance Melalui Job Engagement dan Organizational Citizenship Behavior (Studi pada: Karyawan Tetap PT. Anomali Coffee Indonesia). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan*, 5(1), 18–26.
- Jufrizen. (2017). Efek Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(01), 34–53.
- Jufrizen, J, Harahap, D. S., & Khair, H. (2023). Leader-Member Exchange and Employee Performance: Mediating Roles of Work Engagement and Job Satisfaction. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 26(3), 306–322.
- Jufrizen, J, Khair, H., & Loviky, F. B. (2023). Work Engagement and Emotional Intelligence on Personnel Performance: The Mediating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Business Economics (IJBE)*, 5(1), 7791.
- Jufrizen, J., & Intan, N. (2021). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Budaya Organisasi dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 420–435.
- Jufrizen, J., & Nasution, A. (2024). Transformational Leadership and Employee Performance: Mediated Role of Innovative Work Behavior and Affective Commitment. *Current Issues & Research in Social Sciences, Education and Management (CIRSSEM)*, 2(1), 1–14.
- Jufrizen, J., Rizki, B. O., & Arif, M. (2022). Effect of Mediation Work Motivation on the Effect of Organizational Commitment and Work Engagement on Employee Performance. *International Journal of Business Economics (IJBE)*, 4(1), 18–33.
- Jufrizen, J. (2018). Peran Motivasi Kerja Dalam Memoderasi Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding: The National Conferences Management and Business (NCMAB)*, 405–424.
- Jufrizen, J, Farisi, S., Azhar, M. E., & Daulay, R. (2020). Model Empiris Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta di Medan. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 4(2), 145-165.
- Jufrizen, J. (2018). Peran Motivasi Kerja Dalam Memoderasi Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018*, 405–424.

- Jufrizen, J., Lumbanraja, P., Salim, S. R. A., & Gultom, P. (2017). The Effect of Compensation, Organizational Culture and Islamic Work Ethic Towards the Job Satisfaction and the Impact on the Permanent Lecturers. *International Business Management*, 11(1), 53–60.
- Jufrizen, J., & Pulungan, D. R. (2017). Implementation of Incentive and Career Development of Performance with Motivation as an Intervening Variable. *Proceedings of AICS-Social Sciences*, 441–446.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2015). *Metodelogi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. UMSU PRESS.
- Kurniawan, A. H., & Prasilowati, S. L. (2019). Pengaruh Beban, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 21(1), 1–12. <https://doi.org/10.33370/jpw.v21i1.278>
- Lukiyana, L., & Yusuf, M. (2022). The Effect of Collective Bargaining Agreement and Perceived Organizational Support on The Performance of PT Internusa Caterindo's Employees During the Covid-19 Pandemic Moderated Organizational Commitment. *Business Management Journal*, 18(1), 61–74.
- Mangkunegara, A. . A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT.Remaja Kosda Karya.
- Marbun, H. S., & Jufrizen, J. (2022). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Ketahanan Pangan Dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara. *Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(1), 262–278.
- Moehersono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. 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.
- Munparidi, M., & Sayuti, A. J. (2020). Pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 36–46.
- Mursidta, S. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support (Persepsi Dukungan Organisasi) dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Varia Usaha Beton Gresik. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 1–12.
- Nasution, M. I. (2018). Peran Kepuasan Kerja Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding The National Conferences Management and Business (NCMAB)*, 425–439.

- Nirmalasari, A. G., & Ferdian, A. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Institut Teknologi Telkom Purwokerto. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(3), 533–543.
- Noor, A. (2013). *Management Event*. Alfabeta.
- Noor, S. F. H., & Jufrizen, J. (2023). Leader-Member Exchange Terhadap Kepuasan Kerja: Mediasi Komitmen Organisasi Dan Perceived Organizational Support. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 24(1), 26–41.
- Novitasari, P., & Satriyo, B. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(9), 1–20.
- Phonna, S. S., & Harmen, H. (2020). Pengaruh Organizational Job Embeddedness Dan Perceived Organizational Support Terhadap Work Engagement Yang Dimediasi Oleh Trust Pada Karyawan Pt. Pln (Persero) Unit Induk Wilayah Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 5(4), 741–755.
- Pianda, D. (2018). *Kinerja Guru: Kompetensi Guru, Motivasi Kerja, Kepemimpinan Kepala Sekolah*. CV Jejak.
- Prawirosentono, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan. Edisi 1. Cetakan Kedelapan*. BPFE.
- Prayogi, M. A., Jufrizen, J., Fahmi, M., & Nasution, M. I. (2022). Exploring Perceived Organizational Support to Improve Account Officer Performance. *Jurnal Manajemen*, 26(01), 140–161. <https://doi.org/10.24912/jm.v26i1.838>
- Rahmadiani, R. F., & Lataruva, E. (2023). Pengaruh Tuntutan Pekerjaan, Kepuasan Kerja, Dan Perceived Organizational Support Terhadap Keterlibatan Kerja (Studi Pada Karyawan Spbu Simongan Dan Spbu Indraprasta Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 12(3), 1–12.
- Rambe, M. F., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 1(1), 9–26.
- Rhoades, L., & Eisenberg, R. (2008). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (6th ed.). PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, P. S., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behaviour* (13th ed.). Salemba Empat.



- Rosid, A., Muzdalifah, L., & Qurratu'aini, N. I. (2023). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Keterikatan Karyawan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *GREENOMIKA*, 5(2), 198–205.
- Saripuddin, J., & Handayani, R. (2017). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kemasindo Cepat Nusantara Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 3(1), 419–428.
- Savitri, N. K., & Komalasari, Y. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan , Pemberdayaan Karyawan Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan The Santai Umalas-Bali. *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*, 16(2), 14–33.
- Septiadi, S. A., Sintaasih, D. K., & Wibawa, I. M. A. (2017). Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Komitmen Organisasional. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(8), 3103–3132.
- 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.
- Sigit, S. (2013). *Esensi Perilaku Organisasi* (Penerbit L).
- Sudarmanto, S. (2011). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- 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.
- Torang, S. (2013). *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Alfabeta.
- Umihastanti, D., & Frianto, A. (2022). Pengaruh dukungan organisasi dan employee engagement terhadap kinerja pegawai badan kepegawaian daerah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(2), 219–232.
- Wahyuni, R. A. (2019). Perceived Organizational Support Dan Talent Management Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(4), 905–913.
- Wann-Yih, W., & Htaik, S. (2011). The Impacts of Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance in Hotel Industry. *The 11th International DSI and the 16th APDSI Joint Meeting, Taipei, Taiwan, July 12 – 16, 2011*.

Widiyanti, W., & Fitriani, D. (2017). Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. *Cakrawala*, *XVII*(2), 132–138.

Yusuf, R. M., & Syarif, D. (2018). *Komitmen Organisasi*. Nas Media Pustaka.

## KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya Yulia Syafitri memohon kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan judul "**Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Di Mediasi Oleh *Work Engagement* Pada Bank Aceh Cabang Blangkejeren**".

Informasi ini merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian data penelitian. Atas bantuan Bapak / Ibu saya ucapkan terima kasih.

### A. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pertanyaan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu
2. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pertanyaan dengan memberi **tanda checklist** (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu.

Adapun makna tanda jawaban tersebut sebagai berikut:

- |        |                       |                 |
|--------|-----------------------|-----------------|
| a. SS  | : Sangat Setuju       | : dengan Skor 5 |
| b. S   | : Setuju              | : dengan Skor 4 |
| c. KS  | : Kurang Setuju       | : dengan Skor 3 |
| d. TS  | : Tidak Setuju        | : dengan Skor 2 |
| e. STS | : Sangat Tidak Setuju | : dengan Skor 1 |

### B. Identitas Responden

No. Responden :

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Pendidikan Terakhir :  SMA  D3  S1  S2

Usia :  <30 Tahun  30-39 tahun  
 40 -50 Tahun  >50 tahun

Status :  Menikah  Belum Menikah

Masa Kerja :  < 5 Tahun  5-10 tahun  
 10-15 tahun  > 15 tahun

*Perceived organizational support (X)*

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
<b>Sikap perusahaan terhadap pendapat karyawan</b>						
1	Saya sejahtera karena diperhatikan oleh perusahaan.					
2	Saya diperhatikan oleh perusahaan secara sungguh-sungguh mengenai tujuan saya					
3	Saya mendapat perhatian dari perusahaan atas berbagai pendapat saya					
<b>Respon terhadap karyawan yang mengalami suatu masalah</b>						
4	Saya mendapat bantuan dari perusahaan saat memerlukan bantuan khusus					
5	Saya mendapat bantuan dari perusahaan ketika saya memiliki masalah					
6	Saya mendapat jaminan kesehatan dan keselamatan kerja dari perusahaan					
<b>Respon terhadap kesejahteraan dan kesehatan karyawan</b>						
7	Saya dimaafkan perusahaan atas kesalahan yang saya lakukan jika saya jujur					
8	Saya dimanfaatkan oleh perusahaan jika ada kesempatan					
9	Saya mendapat bantuan dari perusahaan dalam rangka memaksimalkan performa kerja saya					

## Kinerja (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
<b>Target</b>						
1	Saya bekerja selalu berpedoman pada target yang harus dipenuhi					
2	Saya mendapat target yang sangat menantang namun realistis					
3	Saya selalu mencapai target yang telah di tentukan oleh perusahaan					
<b>Kualitas</b>						
4	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standard yang sudah ditetapkan					
5	Saya merasa bahwa kualitas adalah mutlak untuk dipenuhi					
6	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah di buat					
<b>Waktu penyelesaian</b>						
7	Saya dapat menyelesaikan target dengan tepat waktu					
8	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sehingga pimpinan saya puas					
9	Saya menyelesaikan pekerjaan berdasarkan waktu yang diberikan perusahaan					
<b>Taat Asas</b>						
10	Saya selalu melakukan proses berdasarkan pada cara-cara yang benar					
11	Saya dapat mempertanggung jawabkan proses yang saya lakukan					
12	Saya selalu datang tepat waktu					

*Work Engagement (Z)*

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<i>Vigor</i>						
1	Saya merasa hal terpenting yang terjadi dalam hidup saya melibatkan pekerjaan saya saat ini					
2	Saya merasa pekerjaan hanyalah bagian kecil dari diri saya					
3	Saya bekerja sesuai dengan aturan yang ditetapkan.					
<i>Dedication</i>						
4	Saya sangat terlibat secara personal dalam pekerjaan saya					
5	Saya melakukan pekerjaan yang menjadi bagian kegiatan sehari-hari saya.					
6	Saya sanggup menyelesaikan masalah yang terjadi dalam pekerjaan saya.					
<i>Absorption</i>						
7	Saya memiliki minat yang terpusat di seluruh pekerjaan saya					
8	Saya memiliki ikatan yang sangat kuat dengan pekerjaan saya sehingga akan sangat sulit dilepaskan					
9	Saya menganggap bahwa tugas yang diberikan perlu untuk segera diselesaikan.					



**UMSU**

Sungguh Cerdas | Terpercaya  
Berkontribusi untuk kemajuan bangsa dan lingkungan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id>    [feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id)    [umsu](#)    [umsu](#)    [umsu](#)    [umsu](#)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

**NOMOR : 774 / TGS / IL3-AU / UMSU-05 / F / 2024**

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan  
Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :

**Program Studi** : Manajemen  
**Pada Tanggal** : 01 Januari 2023

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

**Nama** : Yulia Syafitri  
**N P M** : 2005160276  
**Semester** : VIII (Delapan)  
**Program Studi** : Manajemen  
**Judul Proposal / Skripsi** : Pengaruh Perceived Organizationa Support Terhadap Kinerja Di  
Mediasi Oleh Work Engagement Pada Bank Aceh Cabang  
Blangkejeren

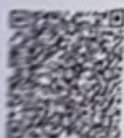
**Dosen Pembimbing** : Assoc. Prof. Dr. Lila Bismala, S.T., M.Si.

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkanya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi dinyatakan " BATAL " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : 24 Agustus 2025**
4. Revisi Judul.....

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Ditetapkan di : Medan  
Pada Tanggal : 25 Sya'ban 1445 H  
24 Agustus 2024



Dekan

**Dr. H. JANURI, SE., MM., M.Si., CMA**  
NIDN: 0109086502

**Tembusan :**  
1. Peninggal.





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

**PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN**

No. Agenda: 3723/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/7/10/2023

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
di Medan

Medan, 7/10/2023

Dengan hormat,  
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yulia Syafitri  
NPM : 2005160276  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

Identifikasi Masalah : -Tingginya tingkat stres dan beban kerja karyawan  
-Perusahaan tidak menyediakan jalur pengembangan karir atau peluang pelatihan  
-Kurangnya disiplin kerja dan etika karyawan

Rencana Judul : 1. Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan  
2. Pengaruh Pengembangan Karir Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan  
3. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Etika Terhadap Kinerja Karyawan

Objek/Lokasi Penelitian : Pt. Jasa Raharja Medan

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya  
Pemohon

(Yulia Syafitri)





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

**PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN**

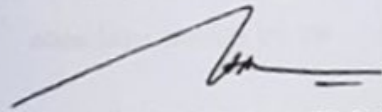
Nomor Agenda: 3723/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/7/10/2023

Nama Mahasiswa : Yulia Syafitri  
NPM : 2005160276  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Tanggal Pengajuan Judul : 7/10/2023  
Nama Dosen Pembimbing\*) : Lila Bismala, ST., M.Si. 21/10/2023

Judul Disetujui\*\*)

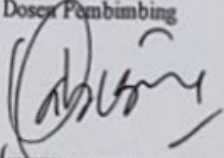
Pengaruh Perceived Organizational terhadap kinerja  
di mediasi oleh work engagement pada Bank Aceh  
cabang Blangkejeren.

Disahkan oleh:  
Ketua Program Studi Manajemen

  
(Jasman Sarifuddin Hasibuan, SE., M.Si.)

Medan, .....

Dosen Pembimbing

  
(.....)

Keuangan:

\*) Ditisi oleh Pimpinan Program Studi

\*\*\*) Ditisi oleh Dosen Pembimbing

Sendah diunggah oleh Prodi dan Dosen pembimbing, scan foto dan uploadlah lembar ke-2 ini pada form online "Upload Pengambilan Judul Skripsi"



MARU IS PENDING AN UNO G E P M U L I T I A N & P E N G E M B R A N G A N I T I M I T I A N P E N A T M E H A M M A D I Y A H

# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

### UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 19/2K/BAN-PT/Akred/PT/01/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id> [feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id) [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.youtube.com/channel/UC...) [umsu.medan](https://www.tiktok.com/@umsu.medan)

Nomor : 774 /IL3-AU/UMSU-05/ F / 2024  
Lampiran :  
Perihal : **IZIN RISET PENDAHULUAN**

Medan, 25 Sya'ban 1445 H  
06 Maret 2024 M

Kepada Yth.  
Bapak / Ibu Pimpinan  
Bank Aceh Cab. Blangkejeren  
Jln.Kec. Blangkejeren Kab. Gayo Lues  
Di tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di **Perusahaan / Instansi** yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu ( S-1 )

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Yulia Syafitri  
Npm : 2005160276  
Jurusan : Manajemen  
Semester : VIII (Delapan)  
Judul : Pengaruh Perceived Organizational Terhadap Kinerja Di Mediasi Oleh Work Engagement Pada Bank Aceh Cabang Blangkejeren.

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb



Dekan

**Dr. H. JANURI, SE, MM, M.Si, CMA,**  
**NIDN: 0109086502**

Tembusan :  
1.Pertinggal



Nomor : 918/BKJ.01/V/2024  
Lampiran : 1 (Satu) Eks

Blangkejeren, 15 Mei 2024 M  
06 Dzulqaidah 1445 H

Kepada Yth,  
**Dekan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**  
**(UMSU) Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Jln. Mukhtar Basri No. 3**  
di -  
**Tempat**

Perihal : Izin Riset Penelitian Ilmiah Mahasiswa

*Assalamualaikum Warahmatulahi Wabarakatuh.*

Salam teriring do'a semoga Bapak senantiasa dalam lindungan rahmat dan ridha Allah SWT dalam menjalankan aktivitas sehari - hari.

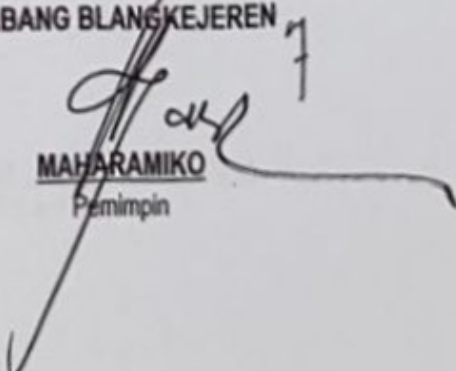
Menindaklanjuti Surat Saudara Nomor. 774/II.3-AU/UMSU-05/F/2024 Tanggal 06 Maret 2024 Perihal Izin Riset Pendahuluan, dengan ini kami sampaikan hal sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya Permohonan Izin Riset Penelitian Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara An. Yulia Syafitri (NPM : 2005160276) pada kantor Bank Aceh Cabang Blangkejeren dapat dipertimbangkan;
2. Kepada mahasiswa yang melakukan Penelitian Ilmiah agar dapat melengkapi data *Curriculum Vitae* dilengkapi foto, fotocopy Kartu Mahasiswa, *Executive Summary* Proposal Penelitian yang mencantumkan sekurang - kurangnya judul, tujuan penelitian, metedologi, data yang diperlukan, jangka waktu penelitian, kuesioner yang akan diajukan sekiranya diperlukan wawancara, dan mengisi Surat Pernyataan menjaga kerahasiaan Bank Aceh. (Terlampir)

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan diucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatulahi Wabarakatuh.*

PT. BANK ACEH SYARIAH  
CABANG BLANGKEJEREN

  
**MAHARAMIKO**  
Pemimpin



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred-PT/10/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<http://feb.umsu.ac.id> \*[feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id) [f|umsumedan](#) [ig|umsumedan](#) [t|umsumedan](#) [v|umsumedan](#)

Nomor : 2166 /IL3-AU/UMSU-05/F/2024  
Lamp. : -  
Hal : **MENYELESAIKAN RISET**

Medan, 17 Shafar 1446 H  
22 Agustus 2024 M

Kepada Yth.  
**Bapak / Ibu Pimpinan**  
**Bank Aceh Cab. Blangkejeren**  
**Di**  
**Tempat**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, schubungan Mahasiswa kami akan menyelesaikan Studinya, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan pada Mahasiswa kami melakukan Riset di **Perusahaan/ instansi** yang Bapak/Ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Tugas Akhir pada Bab IV - V*, dan setelah itu Mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan Surat Keterangan Telah Selesai Riset dari Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpinan, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian Program Studi Strata Satu ( S1 ) di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan :

Adapun Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : **Yulia Syafitri**  
N P M : **2005160276**  
Semester : **VIII (Delapan)**  
Jurusan : **Manajemen**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Perceived Organizationa Support Terhadap Kinerja Di Mediasi Oleh Work Engagement Pada Bank Aceh Cabang Blangkejeren**

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan

**Dr.H. JANURI, SE., MM., M.SI., CMA**  
**NIDN : 0109086502**

Tembusan :  
1. Peringgal



Kepada Yth,  
Dekan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
(UMSU) Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Jln. Mukhtar Basri No. 3  
di -  
Tempat

Perihal : Penelitian Mahasiswi An. Yulia Syafitri pada Kantor Bank Aceh Cabang Blangkejeren

*Assalamualaikum Warahmatulahi Wabarakatuh.*

Salam teriring do'a semoga Bapak senantiasa dalam lindungan rahmat dan ridha Allah SWT dalam menjalankan aktivitas sehari - hari.

Sehubungan dengan selesainya Riset Mahasiswi An **Yulia Syafitri NPM : 2005160276** pada kantor Bank Aceh Cabang Blangkejeren, dengan ini kami sampaikan hal sebagai berikut :

1. Bahwa sesuai Surat Izin Riset Penelitian Ilmiah Mahasiswa Nomor. 912/BKJ.01/V/2024 tanggal 15 Mei 2024, benar bahwa yang bersangkutan telah melakukan Riset Pendahuluan untuk penyelesaian Karya Tulis Ilmiah sebagai persyaratan menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) yakni berupa *Quesioneer* sebanyak 10 (*Sepuluh*) Koresponden yang ditujukan untuk Karyawan/i Bank Aceh Cabang Blangkejeren;
2. Pada prinsipnya *Quesioneer* yang diajukan oleh yang bersangkutan tidak menyalahi ketentuan Perusahaan, tidak merugikan kedua belah pihak serta tidak melakukan upaya untuk membocorkan rahasia perusahaan sesuai dengan yang telah disepakati oleh yang bersangkutan.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan diucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatulahi Wabarakatuh.*

PT. BANK ACEH SYARIAH  
CABANG BLANGKEJEREN

**MAHARAMIKO**

Pemimpin

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Lengkap : YULIA SYAFITRI  
 NPM : 2005160276  
 Program Studi : MANAJEMEN  
 Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
 Judul Penelitian : PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP KINERJA DI MEDIASI OLEH WORK ENGAGEMENT PADA BANK ACEH CABANG BLANGKEJEREN

Tanggal	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
BAB 1	fenomena di perjelas	29/2024 /03	
BAB 2	Tambah teori	02/2024 /04	
BAB 3	Populasi Dan Sampel dijabarkan	29/2024 /04	
Daftar Pustaka	Mandelay	08/2024 /04	
Persetujuan Seminar Proposal	ACC 4/ seminar.	08/2024 /04	

Medan, Mei 2024

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

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

Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing

Assoc. Prof. Dr. Lila Bismala ST., M.Si

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL JURUSAN MANAJEMEN

Pada hari ini *Rabu, 05 Juni 2024* telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Manajemen menerangkan bahwa :

**N a m a** : Yulia Syafitri  
**N .P.M.** : 2005160276  
**Tempat / Tgl.Lahir** : Blangkejeren, 23-Desember-2001  
**Alamat Rumah** : Desa Kutelintang Kec. Blangkejeren kab. Gayo Lues Aceh  
**Judul Proposal** : Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Di Mediasi Oleh Work Engagement Pada Bank Aceh Cabang Blangkejeren.

Disetujui / tidak disetujui \*)

Item	Komentar
Judul	Oke
Bab I	Fenomena masalah lebih diperjelas
Bab II	Tambahkan teori
Bab III	Populasi dan sampel dijabarkan
Lainnya	Tambahkan silasi dosen
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, Rabu, 05 Juni 2024

TIM SEMINAR

Ketua

Jasman Saripuddin, S.E., M.Si.

Pembimbing

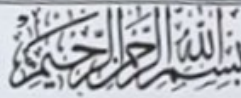
Assoc. Prof. Dr. Lila Bismala ST., M.Si

Sekretaris

Prof. Dr. Jufrizen, SE., M.Si.

Pembanding

Nel Arianty, SE., M.M.



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari *Rabu, 05 Juni 2024* menerangkan bahwa:

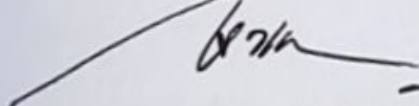
Nama : Yulia Syafitri  
N.P.M. : 2005160276  
Tempat / Tgl.Lahir : Blangkejeren, 23-Desember-2001  
Alamat Rumah : Desa Kutelintang Kec. Blangkejeren kab. Gayo Lues Aceh  
Judul Proposal : Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Di Mediasi Oleh Work Engagement Pada Bank Aceh Cabang Blangkejeren

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan pembimbing : *Assoc. Prof. Dr. Lila Bismala ST., M.Si*

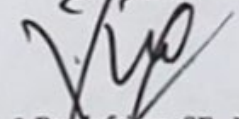
Medan, Rabu, 05 Juni 2024

TIM SEMINAR

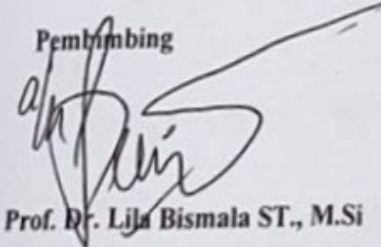
Ketua

  
Jasman Saripuddin, SE., M.Si.

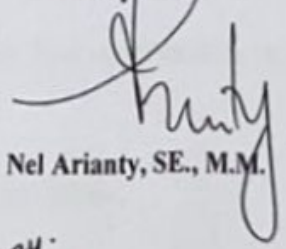
Sekretaris

  
Prof. Dr. Jufrizen, SE., M.Si.

Pembimbing

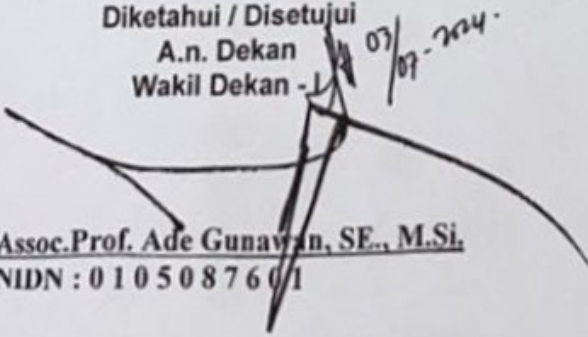
  
Assoc. Prof. Dr. Lila Bismala ST., M.Si

Pembunding

  
Nel Arianty, SE., M.M.

Diketahui / Disetujui

A.n. Dekan  
Wakil Dekan - I

  
Assoc. Prof. Ade Gunawan, SE., M.Si.  
NIDN : 0105087601



PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yulia Syafitri  
NPM : 2005160276  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bawah Tugas Akhir saya yang berjudul "*Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Kinerja Dimediasi Oleh Work Engagement pada Bank Aceh Cabang Blangkejeren*" adalah bersifat asli (original), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



METERAI  
TEMPEL  
F2ALX331968750

Yulia Syafitri

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Yulia Syafitri  
NPM : 2005160276  
Tempat /Tgl Lahir : Blangkejeren, 23 Desember 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Jl. Aman Jata No. 59, Blangkejeren, Gayo Lues  
Anak Ke : 1 dari 3 bersaudara  
Email : syafitri231201@gmail.com  
No Hp/ WA : 0813-3668-1794

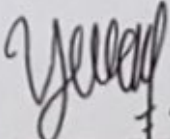
### Nama Orang Tua

Ayah : Ridwansyah  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Ibu : Masyitah  
Pekerjaan : PNS  
Alamat : Jl. Aman Jata No. 59, Blangkejeren, Gayo Lues  
No. Telepon : 0852-8784-5231

### Pendidikan Formal

1. SD Negeri 1 Blangkejeren Tamat Tahun 2014
2. SMP Negeri 1 Blangkejeren Tamat Tahun 2017
3. SMA Negeri 1 Blangkejeren Tamat Tahun 2020
4. Kuliah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun 2020 s/d Sekarang

Medan, Agustus 2024

  
Yulia Syafitri