



PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Ni Putu Ariska Dewi¹ I Made Artha Wibawa²

Abstract

Keywords:

Perceived Organizational Support;
Employee Performance;
Employee Engagement.

Employee performance is the result that has been achieved by employees in a company both in quantity and quality based on the responsibilities held in an organization. The success of an enterprise depends on the performance of employees. The purpose of this study is to determine the influence of perceived organizational support on employee performance with employee engagement as a mediation variable in PT. BPR Bank Kertiawan. The sample in this study was 105 people with purposive sampling technique. Data analysis techniques use path analysis, classical assumption testing, and mediation role testing according to the concept of Hair et al. (2017). The results of the study showed that perceived organizational support has a positive and significant effect on employee performance; perceived organizational support has a positive and significant effect on employee engagement; employee engagement has a positive and significant effect on employee performance; employee engagement is able to mediate the influence of perceived organizational support on employee performance partially (complementary partial mediation). This research is a consideration and input for Bank Kertiawan to improve the reward system.

Kata Kunci:

Perceived Organizational Support;
Kinerja Karyawan;
Employee Engagement;

Abstrak

Kinerja karyawan adalah hasil yang telah dicapai oleh karyawan dalam suatu perusahaan baik kuantitas maupun kualitas berdasarkan tanggung jawab yang diampu dalam suatu organisasi. Keberhasilan suatu perusahaan bergantung pada kinerja karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan dengan *employee engagement* sebagai variabel mediasi pada PT. BPR Bank Kertiawan. Penelitian ini menggunakan *Social Exchange Theory* sebagai landasan teori. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 105 orang dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur, uji asumsi klasik, dan pengujian peran mediasi sesuai konsep Hair et al. (2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*; *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; *employee engagement* mampu memediasi pengaruh antara *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan secara parsial (*complementary partial mediation*). Penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Bank Kertiawan untuk memperbaiki sistem pemberian *reward*.

Koresponding:

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Udayana, Bali,
Indonesia
Email:
ariskadewipt@gmail.com*

PENDAHULUAN

Bank memiliki peran sebagai lembaga keuangan, sehingga dalam upaya menjalankan peran tersebut suatu bank harus memastikan agar seluruh aspek dan fungsi dalam bank berjalan dengan optimal, salah satunya adalah fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam bank itu sendiri. Sumber Daya Manusia memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi karena tercapainya tujuan organisasi didukung oleh adanya upaya dari setiap orang dalam organisasi (Zurriyati dkk., 2020)

Kinerja karyawan didefinisikan oleh Farisi dkk. (2020) sebagai perbandingan terhadap hasil kerja yang diselesaikan oleh karyawan dengan target yang telah ditetapkan dalam sebuah perusahaan. Efektivitas tenaga kerja dalam perusahaan menentukan tingkat pencapaiannya, artinya jika kinerja karyawan baik berarti keberhasilan dalam mendorong perkembangan perusahaan akan semakin meningkat, sebaliknya jika kinerja karyawan kurang atau bahkan buruk berarti akan menghambat perkembangan organisasi yang bersangkutan (Setiawan & Aeni, 2021).

Wawancara dengan Kepala Divisi Audit Intern Bank Kertiawan menyatakan bahwa saat ini Bank Kertiawan telah berhasil memasuki fase Kegiatan Usaha (KU) 3 sehingga membuka kesempatan lebih yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk melakukan digitalisasi perbankan yang menyebabkan munculnya permasalahan utama dalam kinerja karyawan terkait kesiapan sumber daya manusia di PT. BPR Bank Kertiawan dalam menghadapi digitalisasi perbankan. Wawancara dengan Kepala Divisi Non Operasional Bank Kertiawan memperoleh hasil bahwa kinerja perusahaan yang dalam hal ini adalah Bank Kertiawan bergantung pada kinerja karyawannya. Kinerja karyawan yang baik dilihat dari tercapai atau tidaknya target yang sudah direncanakan oleh Bank Kertiawan. Wawancara lebih lanjut yang dilakukan dengan enam orang karyawan pada Bank Kertiawan menunjukkan bahwa kinerja karyawan menurun karena adanya beberapa faktor, seperti banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, kurangnya apresiasi yang dirasakan, dan kurangnya wawasan terkait pekerjaan, khususnya terkait digitalisasi perbankan.

Febriantoro & Juariyah (2018) mengemukakan hasil bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan yang sama juga dipaparkan pada penelitian Zurriyati dkk. (2020); Fahmi (2021); serta penelitian Pratiwi & Muzakki (2021). Namun, hasil berbeda ditemukan pada penelitian Diana & Frianto (2021); Alfiana (2020); Defrionaldo & Rivai (2019)); serta penelitian Purwanti (2020) yang mengemukakan terkait *Perceived Organizational Support* yang tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pemaparan latar belakang permasalahan tersebut menunjukkan adanya perbedaan hasil penelitian (*research gap*) dari satu penelitian terhadap penelitian sebelumnya, sehingga penelitian ini menambahkan variabel mediasi dengan mengacu pada penelitian Sulin & Yanuar (2019); Sulistyawati & Sufriadi (2020); serta Gemilang & Riana (2021) yang memaparkan temuan yaitu *employee engagement* mampu memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis yang dapat dirumuskan berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang dan temuan pada penelitian terdahulu, diantaranya:

- H₁: *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
H₂: *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Engagement*
H₃: *Employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
H₄: *Employee Engagement* memediasi pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap kinerja karyawan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. BPR Bank Kertiawan dengan pendekatan kuantitatif serta metode asosiatif kausalitas untuk menganalisis dan menemukan bagaimana peran *employee engagement* yang merupakan variabel mediasi bagi *perceived organizational support* dalam mempengaruhi kinerja karyawan pada Bank Kertiawan dengan *employee engagement* yang merupakan variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan karena terdapat masalah pada kinerja karyawan PT. BPR Bank Kertiawan yang diduga disebabkan oleh perubahan dalam *digitalisasi* perbankan pada Bank Kertiawan namun tidak disertai dengan perubahan pada dukungan organisasi. 115 karyawan merupakan populasi, dengan sampel yang digunakan adalah karyawan bukan magang di Bank Kertiawan, bekerja sekurang-kurangnya 1 tahun, serta melaksanakan kegiatan operasional perusahaan sebanyak 105 orang. Data penelitian merupakan data primer melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Pengukuran variabel menggunakan beberapa indikator, sehingga hasil data kuesioner perlu diuji kelayakannya melalui uji instrumen validitas dan reliabilitas. Hasil kuisisioner yang berupa data diukur dengan skala likert dengan rentang 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Analisis jalur, uji asumsi klasik, dan pengujian peran mediasi sesuai konsep Hair *et al.* (2017) digunakan untuk menganalisis data kuisisioner yang diperoleh dengan bantuan *software* SPSS versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Karakteristik Responden

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	47	44.8
		Perempuan	58	55.2
		Jumlah	105	100
2	Usia	20-25 tahun	15	14.3
		26-30 tahun	22	21.0
		31-35 tahun	16	15.2
		36-40 tahun	16	15.2
		> 40 tahun	36	34.3
		Jumlah	105	100
3	Status Pernikahan	Belum Menikah	19	18.1
		Menikah	86	81.9
		Jumlah	105	100
4	Pendidikan Terakhir	SMP	3	2.9
		SMA/SMK	28	26.7
		Diploma	12	11.4
		S1	58	55.2
		S2	4	3.8
		Jumlah	105	100
5	Masa Kerja	1-2,5 tahun	26	24.8
		>2,5-5 tahun	14	13.3
		>5-7,5 tahun	8	7.6
		>7,5-10 tahun	20	19.0
		> 10 tahun	37	35.2
		Jumlah	105	100

Sumber: data primer penelitian, 2022

Tabel 1. memaparkan karakteristik responden jika dilihat berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan data terkait karyawan perempuan mendominasi dengan presentase 55,2 persen, hal ini karena karyawan perempuan dianggap lebih teliti dalam bekerja. Karakteristik berdasarkan usia, menunjukkan bahwa responden berusia lebih dari 40 tahun mendominasi dengan persentase 34,3 persen, hal ini karena karyawan yang berusia 40 tahun pada umumnya memiliki kondisi mental yang lebih stabil. Responden yang sudah menikah merupakan mayoritas dengan persentase sebanyak 81,9 persen, hal ini karena responden yang sudah menikah memiliki tanggung jawab yang lebih besar dalam rumah tangga dan harus bekerja untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Berdasarkan pendidikan terakhir didominasi oleh responden berpendidikan terakhir S1 dengan persentase sebanyak 55,2 persen, hal ini karena responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 diasumsikan memiliki pengetahuan dan kompetensi yang lebih tinggi terhadap bidang pekerjaan yang dilakukan. Berdasarkan masa kerja, mayoritas responden bekerja selama lebih dari 10 tahun dengan persentase 35,2 persen, hal ini karena karyawan tersebut diasumsikan memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam perusahaan karena bekerja lebih lama jika dibandingkan dengan responden lainnya sehingga dianggap memiliki kerterikatan yang lebih besar dengan pekerjaan dan perusahaan.

Nilai koefisien korelasi $\geq 0,3$ menunjukkan instrumen tersebut valid. Indikator *perceived organizational support*, *employee engagement*, dan kinerja karyawan semuanya memperoleh koefisien korelasi hasil uji validitas di atas 0,3 artinya telah memenuhi kriteria dan layak digunakan untuk mengukur variabel tersebut dalam penelitian. *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70 berarti alat ukur bersifat konsisten dan dapat dipercaya. Kinerja karyawan memiliki nilai 0,975, *perceived organizational support* 0,968, dan *employee engagement* 0,986, ini berarti syarat reliabilitas sudah terpenuhi.

Variabel kinerja karyawan dengan rata-rata 3,59 masuk dalam kategori tinggi. Pernyataan “Saya hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan di tempat bekerja ($Y_{1.4}$)” merupakan pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,85 termasuk kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan responden sudah hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal yang berlaku di tempat bekerja. Pernyataan “Saya berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan target waktu yang ditentukan ($Y_{1.3}$)” memperoleh rata-rata terendah 3,36 dan termasuk kriteria cukup. Hal ini berarti responden merasa belum berusaha melaksanakan tugas dari masing-masing posisi jabatan sesuai dengan target waktu yang direncanakan.

Skor rata-rata 3,51 yang dimiliki oleh *perceived organizational support* yang termasuk dalam kategori tinggi. Skor tertinggi dari indikator *perceived organizational support* adalah pernyataan “Perusahaan merasa bangga atas keberhasilan saya dalam bekerja ($X_{1.8}$)”, dengan rata-rata 3,60 termasuk kriteria tinggi, artinya responden memiliki persepsi bahwa perusahaan merasa bangga atas keberhasilan dan pencapaian karyawan dalam bekerja. Pernyataan “Perusahaan menghargai saya atas usaha ekstra yang telah saya lakukan ($X_{1.2}$)” memiliki skor rata-rata terendah 3,34 yang merupakan kriteria cukup, artinya responden menganggap perusahaan kurang menghargai karyawan atas usaha ekstra karyawan terhadap pekerjaan.

Employee engagement memiliki nilai rata-rata 3,40 dan termasuk kategori cukup. Pernyataan “Saya memiliki mental yang kuat ($Z_{1.1.3}$)” memiliki rata-rata tertinggi 3,50 dan termasuk kategori tinggi, Hal ini menunjukkan responden menganggap bahwa dirinya memiliki mental yang kuat dalam bekerja. Pernyataan bernilai rata-rata terendah yaitu “Saya bisa menerima segala tantangan dalam pekerjaan ($Z_{1.2.2}$)” dan “Saya bekerja dengan fokus ($Z_{1.3.1}$)”, dengan nilai rata-rata 3,26 dan termasuk dalam kriteria cukup, artinya responden menganggap tidak sepenuhnya bisa menerima segala tantangan dalam pekerjaan dan karyawan merasa kurang fokus dalam bekerja.

Tabel 2.
Hasil Analisis Regresi Pada Sub-struktural 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	1.328	0.270		4.913	0.000
<i>perceived organizational support</i>	0.590	0.074	0.615	7.925	0.000
R^2 : 0,379					

Sumber: data primer diolah, 2022

Persamaan Sub-struktural 1 disusun berdasarkan analisis regresi pada Tabel 2 dituangkan dalam formula berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + e_1 \dots \dots \dots (1)$$

$$Y = 1,328 + 0,590 X_1 + e_1$$

Persamaan struktural tersebut jika diartikan yaitu variabel *perceived organizational support* memiliki koefisien 0,590 berarti *perceived organizational support* memiliki arah pengaruh positif terhadap *employee engagement*, artinya jika *perceived organizational support* mengalami peningkatan maka *employee engagement* akan meningkat, begitu pula sebaliknya.

Tabel 3.
Hasil Analisis Regresi Pada Sub-struktural 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	0.292	0.292		0.999	0.320
<i>Perceived organizational support</i>	0.389	0.092	0.349	4.242	0.000
<i>Employee engagement</i>	0.570	0.096	0.490	5.954	0.000
R^2 : 0,572					

Sumber: data primer diolah, 2022

Persamaan Sub-struktural 2 disusun berdasarkan analisis regresi pada Tabel 3. dituangkan dalam formula berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 Z + e_2 \dots \dots \dots (2)$$

$$Y = 0,292 + 0,389 X_1 + 0,570 Z + e_2$$

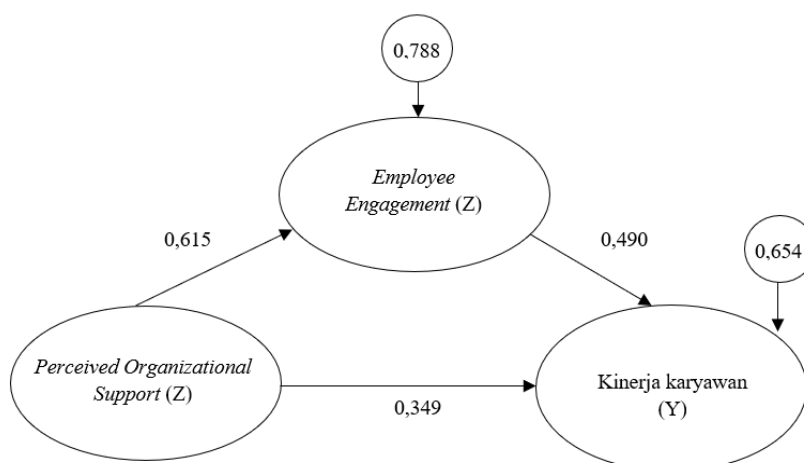
Perceived organizational support memiliki koefisien 0,389 berarti *perceived organizational support* memiliki arah pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya jika *perceived organizational support* ditambah maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan, begitu juga sebaliknya. Variabel *employee engagement* memiliki koefisien 0,570. Hal ini berarti *employee engagement* memiliki arah pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, atau ketika *employee engagement* mengalami peningkatan maka kinerja karyawan akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

Tabel 4.
Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Variabel Penelitian

Pengaruh variabel	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung melalui Z	Pengaruh Total	Signifikan	Hasil
X→Z	0,615		0,615	0,000	Signifikan
Z→Y	0,490		0,490	0,000	Signifikan
X→Y	0,349	0,301	0,650	0,000	Signifikan

Sumber: data primer diolah, 2022

Tabel 4. menunjukkan ringkasan dari hasil teknik analisis jalur yang digunakan untuk mendapatkan hasil dari setiap jalur pada masing-masing persamaan struktural. Berdasarkan temuan tersebut, *perceived organizational support* memiliki pengaruh langsung terhadap *employee engagement* dengan nilai 0,615; *employee engagement* berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan dengan nilai 0,490; *perceived organizational support* berpengaruh langsung sebesar 0,349 terhadap kinerja karyawan; *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan berpengaruh tidak langsung dengan nilai 0,301. Pengaruh total *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan 0,650 lebih besar daripada pengaruh langsungnya, berarti bahwa pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan akan lebih baik jika menggunakan variabel mediasi *employee engagement*.



Sumber: data primer diolah, 2022

Gambar 1.
Model Analisis Jalur

Perhitungan nilai koefisien determinasi total didapatkan sebanyak 0,734. Hal ini berarti yaitu 73,4% variabel kinerja karyawan pada PT. BPR Bank Kertiawan dipengaruhi oleh *perceived organizational support* dan *employee engagement*, sedangkan sisanya sebanyak 26,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Gambar 1. menunjukkan nilai koefisien jalur dari setiap pengaruh antar variabel dalam penelitian.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test digunakan untuk menentukan apakah data dan model penelitian berdistribusi normal atau tidak. *Asymp. Sig. (2-tailed) Kolmogorov-Smirnov* 0,200 dan 0,099 untuk sub-struktural 1 dan 2. Nilai tersebut berada di atas nilai *alpha* 0,05, artinya bahwa data

pada model penelitian memiliki distribusi normal dan lulus uji normalitas. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan model regresi bebas dari multikolinearitas karena memiliki *tolerance* $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 . Hasil pengujian heteroskedastisitas memberikan hasil masing-masing model memiliki nilai Sig. di atas 0,05, artinya variabel independen penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependennya (*absolute error*) dan terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

Hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien Beta 0,349 dan *pValue* 0,000, berarti H_a diterima karena nilai *pValue* $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara positif dan signifikan, artinya jika *perceived organizational support* yang diberikan meningkat maka kinerja karyawan pada PT. BPR Bank Kertiawan semakin meningkat, dan hipotesis pertama diterima. Hasil yang diperoleh mendukung penelitian sebelumnya oleh Mujanah et al. (2019); Hafidhah & Martono (2019); Sulistyawati & Sufriadi (2020); Agustyna dan Prasetio (2020); serta Arifin & Darmawan (2022) yang menemukan hasil bahwa *perceived organizational support* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

Nilai Beta 0,615 dan *pValue* 0,000 diperoleh dari pengaruh *perceived organizational support* terhadap *employee engagement*, berarti H_a diterima karena *pValue* $0,000 < 0,05$, artinya *perceived organizational support* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *employee engagement*. Hal tersebut berarti meningkatnya *perceived organizational support* akan semakin meningkatkan *employee engagement* pada PT. BPR Bank Kertiawan, dan hipotesis kedua diterima. Temuan ini selaras dengan Fouzia et al. (2018); Priskila et al. (2021); Firnanda & Wijayati (2021); (Fajardika dkk. (2022); serta Imran et al. (2020) yang menemukan hasil yang sama bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*.

Nilai Beta 0,490 dan *pValue* 0,000 didapatkan dari perhitungan pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan, maka dapat dikatakan H_a diterima karena *pValue* $0,000 < 0,05$, artinya *employee engagement* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, jadi jika *employee engagement* meningkat maka kinerja karyawan PT. BPR Bank Kertiawan akan semakin meningkat, dan hipotesis ketiga diterima. Hal ini sejalan dengan temuan Raihan & Sagala (2018); Chandra & Remiasa (2018); Jung & Sembiring (2019); Wicaksono & Rahmawati (2019); serta Shidiq & Nurnida (2020) yang menjelaskan bahwa *employee engagement* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil perhitungan pengaruh langsung *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan 0,349 dengan *pValue* 0,000 serta pengaruh tidak langsung *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan melalui *employee engagement* 0,301 dengan *pValue* 0,000, didapatkan hasil sebanyak $0,349 + 0,301 = 0,650$. Hal ini menunjukkan pengaruh langsung bernilai 0,349 lebih kecil dari pengaruh total 0,650 dengan *pValue* 0,000, artinya yaitu tidak terdapat masalah pada variabel mediasi, atau dengan kata lain *employee engagement* mampu memberikan efek mediasi pada pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis keempat diterima.

Teori Hair et al. (2017:247) mengemukakan yakni bila pengaruh variabel independen adalah signifikan terhadap variabel mediasi, pengaruh variabel mediasi memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, variabel independen berpengaruh langsung secara signifikan terhadap variabel dependen dan pengaruh tersebut menunjukkan hubungan yang positif, maka dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa *employee engagement* memiliki kemampuan dalam memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan secara *complementary partial mediation* sebesar 0,650. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya 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.

Implikasi teoritis penelitian ini mendukung sebagian teori yang telah ada sebelumnya dan memberikan bukti terkait teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*) secara teoritis, dimana hubungan pertukaran sosial yang terjadi dalam penelitian ini berada pada *employee engagement*. Hal ini terjadi karena *employee engagement* dalam penelitian ini membantu memediasi hubungan yang terjadi antara *perceived organizational support* yang memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Kertiawan. Keterikatan yang kuat antara karyawan dan pekerjaannya akan menyebabkan kinerja karyawan juga meningkat yang dipengaruhi oleh dukungan organisasi. Implikasi praktis penelitian ini mampu memberikan sumbangan secara praktis kepada atasan atau pimpinan pada PT. BPR Bank Kertiawan dalam meningkatkan kinerja karyawannya dengan memperbaiki sistem pemberian *reward* di PT. BPR Kertiawan agar karyawan merasa dihargai atas seluruh kontribusi atau usaha ekstra yang telah didedikasikan oleh karyawan kepada perusahaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa hal yang merupakan kesimpulan yaitu *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*, *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, *employee engagement* berperan sebagai *complementary partial mediation* pada pengaruh antara *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan akan lebih baik jika *perceived organizational support* dimediasi oleh *employee engagement*, artinya dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, *perceived organizational support* perlu ditingkatkan tanpa melupakan *employee engagement* yang merupakan variabel mediasinya. PT. BPR Bank Kertiawan perlu memberikan apresiasi kepada karyawan yang sudah memberikan usaha ekstra dalam bekerja, dengan cara memberikan penghargaan atau *reward* kepada karyawan dan memberikan pelatihan bagi karyawan yang merasa belum bisa menerima tantangan dalam pekerjaan. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu memperluas ruang lingkup dan populasi penelitian, mengganti teknik analisis data jika diperlukan, serta memperkaya referensi penelitian.

REFERENSI

- Agustyna, A., & Prasetio, A. P. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Great Citra Lestari. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(1), 28-38.
- Alfiana, D. (2020). Peran *perceived organizational support* dan psychological empowerment terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 839-851.
- Ariarni, N. & Afrianty, T. W. (2017). Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Employee Engagement* Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 50(4). hal. 169-177.
- Arifin, S., & Darmawan, D. (2022). Studi tentang Pengalaman Kerja, Komitmen Kerja, Dukungan Organisasi dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 6(1), 33-43.
- Chandra, C. (2018). Pengaruh *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan PT Intiland Grande. *Agora*, 6(1).

- Defrionaldo, D., & Rivai, H. A. (2019). Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Persepsi Keadilan Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Mediasi: Studi Pada Karyawan Beacukai Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(3), 544–561.
- Diana, S., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support dan Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1205–1213.
- Fahmi, M. A. (2021). Pengaruh Self Efficacy Dan Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 12(1), 77–99.
- Fajardika, R. S., Mora, L., & Hakim, A. R. (2022). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Employee Engagement Pada Karyawan Generasi Milenial Di Pt X. *Empowerment Jurnal Mahasiswa Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 2(1), 42–49.
- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 15–33.
- Febriantoro, K., & Juariyah, L. (2018). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional (Perceived Organizational Support) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tata Usaha Dan Keuangan Pabrik Gula. *Ekonomi Bisnis*, 23(2), 81–90.
- Firnanda, D. Y., & Wijayati, D. T. (2021). Pengaruh perceived organizational support, self efficacy dan lingkungan kerja terhadap employee engagement karyawan PT. Pesona Arnos Beton. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1076–1091.
- Fouzia, H. A., Sayyid, S. R., Ishfaq, A., & Madiha, R. (2018). Effects of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior–Sequential Mediation by Well-Being and Work Engagement. *Journal of the Punjab University Historical Society*, 31(2), 61–71.
- Gemilang, I. G. N. B. A., & Riana, I. G. (2021). The Effect of Perceived Organizational Support on Employee Engagement and Employee Performance. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 5(3), 260–264.
- Hafidhah, R. N., & Martono, S. (2019). The effect of perceived organizational support, job stress, and organizational culture on job performance. *Management Analysis Journal*, 8(2), 177–187.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 2nd Edition*. Los Angeles: Sage.
- Imran, M. Y., Elahi, N. S., Abid, G., Ashfaq, F., & Ilyas, S. (2020). Impact of perceived organizational support on work engagement: Mediating mechanism of thriving and flourishing. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 82.
- Junaedi, A. A. S., Pasinringi, S. A., & Sangkala, S. (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Dokter Melalui Work Engagement Di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 21(1), 158–167.
- Jung, Y. Y., & Sembiring, J. (2019). Pengaruh Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Bandung Raya. *EProceedings of Management*, 6(1), 553-561.
- Mujanah, S., Wahyurini, I., & Murgianto, M. (2019). The effect of perceived organizational support, self-efficacy, emotional intelligence on employee performance with interpersonal communication as intervening variable. *Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems*, 11(05), 612-622.
- Nazir, O., & Islam, J. U. (2017). Enhancing organizational commitment and employee performance through employee engagement: An empirical check. *South Asian Journal of Business Studies*, 98-114.
- Pratiwi, A. R., & muzakki Muzakki, M. (2021). Perceived Organizational Support Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 111–120.
- Priskila, E., Tecoalu, M., & Tj, H. W. (2021). The Role of Employee Engagement in Mediating Perceived Organizational Support for Millennial Employee Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Social Science*, 2(3), 258–265.
- Purwanti, P. (2020). The Effect of Job Condition, Interpersonal Communication, and Perceived Organizational Support on Employee Performance of PDAM Company Surabaya, Indonesia. *JMM17: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 7(01), 46-55.
- Raihan, M. H., & Sagala, E. J. (2018). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pt Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung. *E-Proceedings of Management*, 5(2), 1854-1859.
- Setiawan, I. (2021). Peran Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 994–1003. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.455>
- Shidiq, M. M., & Nurnida, I. (2020). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. XL Axiata Tbk Cabang Bandung. *EProceedings of Management*, 7(2), 3738-3743.

- Sulin & Yanuar. (2019). Efek Mediasi Work Engagement Dalam Pengaruh Job Characteristic Dan Perceived Organizational Support Terhadap Employee Performance Di Bidang It Pada Perusahaan Startup. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(4), 94-102.
- Sulistiyawati, U. S., & Sufriadi, D. (2020). Perceived organization support towards employee engagement and the impact of employee job satisfaction. *International Journal of Social Science and Business*, 4(4), 513–518.
- Wicaksono, B. D., & Rahmawati, S. (2019). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Direktorat Sistem Informasi Dan Transformasi Digital Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 10(2), 133–146.
- Zurriyati, Z., Nastasia, K., & Okfrima, R. (2020). Hubungan Antara Perceived Organizational Support Dengan Kinerja Karyawan Bidang Produksi di PT Batanghari Barisan Padang. *Psyche 165 Journal*, 190–196.