

# **SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG MAKASSAR**

**GRACE FEBRICA**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2024**

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG MAKASSAR**

disusun dan diajukan oleh

**GRACE FEBRICA**



kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2024**

# SKRIPSI

## ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

**GRACE FEBRICA**

**A021201054**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

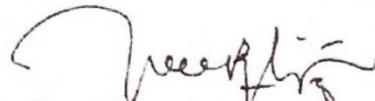
Makassar, 03 Juni 2024

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Ria Mardiana Y, S.E., M.Si  
NIP. 196705181992032001

Pembimbing Pendamping



Dra. Hj. Nursiah Ballatu, MA  
NIP. 196204131987022002



Ketua Departemen Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Dr. Andi Aswan, S.E., MBA., M.Phil.  
NIP. 197705102006041003

# SKRIPSI

## ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

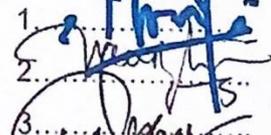
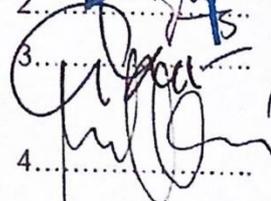
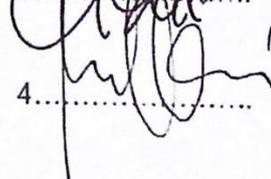
**GRACE FEBRICA**

**A021201954**

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal **03 Juli 2024** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penilai

No.	Nama Penilai	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Ria Mardiana Y, S.E.,M.Si	Ketua	1. 
2.	Dra. Hj. Nursiah Sallatu, MA	Sekretaris	2. 
3.	Prof. Dr. Abdul Razak Munir, S.E.,M.Si.,M.Mktg.,C.MP.,CMA	Anggota	3. 
4.	Dr. Hj. Wardhani Hakim, S.E.,M.Si	Anggota	4. 



Ketua Departemen Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

  
Dr. Andi Aswan, S.E., MBA., M.Phil.  
NIP. 197705102006041003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : GRACE FEBRICHA

NIM : A021201954

Departemen/program studi : Manajemen/Strata I

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

***Analisis Pengaruh Perceived Organizational Support dan Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar***

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 03 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Grace Febricha

## PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan hanya bagi Tuhan Yesus Kristus. Berkat Tuhan yang begitu besar kepada penulis sehingga penulis dapat sampai pada tahap ini. Dengan mengucapkan syukur penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Kaywaran pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar**” sebagai syarat untuk memenuhi penyelesaian Studi Strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Pada kesempatan ini, penulis dengan penuh kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu skripsi ini untuk dapat terselesaikan, yakni :

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan kemurahan kasih-Nya, yang telah memungkinkan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua tercinta, ayahanda Herman Ranteallo, M.Mar.Eng dan ibunda Christina Te'dang, S.T yang senantiasa dengan penuh kasih sayang mendoakan dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Saudara penulis, Deschi Ranteallo, S.H dan Gabriel Febriant yang selalu memberikan semangat kepada penulis selama penulisan skripsi ini berlangsung.
4. Keluarga besar Ranteallo-Te'dang yang selalu mendukung dan senantiasa mendoakan, sehingga penulis dapat sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, M.Si., CIPM, CWM, CRA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
6. Bapak Dr. Andi Aswan, S.E., MBA., M.Phil., DBA., CWM selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
7. Prof. Dr. Ria Mardiana Y, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing I yang senantiasa menyempatkan waktu untuk membimbing, memberi dukungan, bantuan dan saran bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Dra. Hj. Nursiah Sallatu, MA selaku dosen pembimbing II atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, mengarahkan, dan berdiskusi dengan penulis.
9. Bapak Prof. Dr. Abdul Razak Munir, S.E.,M.Si.,M.Mktg.,C.MP., CMA dan Ibu Dr. Hj. Wardhani Hakim, S.E.,M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran, kritik dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membekali ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Hasanuddin.
11. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis, terkhusus di Departemen Manajemen atas bantuan dan arahnya dalam pengurusan akademik selama ini.

12. Kepada sahabat-sahabat terkasih, Ika, Erda, dan Deby yang selalu mendukung, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi untuk penulis selama penulisan skripsi ini berlangsung.
13. Kepada sahabat-sahabatku yakni Graceo, Lulu, dan Zahrah atas segala bantuan kepada penulis dalam segala hal dan senantiasa mendukung serta mendoakan penulis selama penyusunan skripsi ini berlangsung.
14. Kepada sahabat-sahabat seperjuanganku yakni Icheline, Kanesyia, Dona, dan Valen yang telah banyak membantu, mendukung, mendoakan, dan kebersamai selama menempuh proses pendidikan di Universitas Hasanuddin hingga penyelesaian skripsi ini.
15. Serta untuk setiap pihak yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu, terima kasih sebanyak-banyaknya atas doa dan dukungannya.

Semoga segala bantuan, doa serta kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi berkat dan diberikan yang terbaik dari Tuhan. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada setiap insan yang membacanya.

Makassar, 03 Juni 2024

Peneliti

## ABSTRAK

### **Analisis Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar**

Grace Febricha

Ria Mardiana

Nursiah Sallatu

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar dengan menggunakan metode penentuan sampel yang digunakan ialah total sampling di mana seluruh anggota populasi yang berjumlah 88 responden menjadi sampel penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, analisis regresi berganda, uji T, serta uji  $R^2$  dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* dan *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar.

**Kata Kunci:** *Perceived Organizational Support, Employee Engagement, Kinerja*

## **ABSTRACT**

### ***Analysis of the Influence of Perceived Organizational Support and Employee Engagement on Employee Performance at BPJS Ketenagakerjaan Makassar Branch Office***

Grace Febricha

Ria Mardiana

Nursiah Sallatu

*This research aims to analyze and understand the effect of Perceived Organizational Support and Employee Engagement on employee performance at BPJS Employment Makassar Branch Office. This research uses a quantitative approach. The population in this research were employees of BPJS Employment Makassar Branch Office using the sample determination method used, namely total sampling where all 88 respondents of the population were the research sample. The data analysis techniques used in this research are descriptive statistical methods, validity tests, reliability tests, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, multiple regression analysis, T test, and  $R^2$  test using the IBM SPSS Statistics 23 application. The research results show that Perceived Organizational Support and Employee Engagement had a significant effect on employee performance at BPJS Employment Makassar Branch Office.*

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

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
PRAKATA .....	vi
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	8
1.4.3 Kegunaan Kebijakan.....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Tinjauan Teoritis dan Konsep .....	10
2.1.1 <i>Perceived Organizational Support</i> (Persepsi Dukungan Organisasi) .....	10
2.1.1.1 Definisi <i>Perceived Organizational Support</i> .....	10
2.1.1.2 Dampak <i>Perceived Organizational Support</i> .....	10
2.1.1.3 Dimensi <i>Perceived Organizational Support</i> .....	12
2.1.1.4 Indikator <i>Perceived Organizational Support</i> .....	14
2.1.2 <i>Employee Engagement</i> (Keterlibatan Karyawan) .....	15
2.1.2.1 Definisi <i>Employee Engagement</i> .....	15
2.1.2.2 Tingkatan <i>Employee Engagement</i> .....	16

2.1.2.3	Faktor yang Mempengaruhi <i>Employee Engagement</i> .....	16
2.1.2.4	Indikator <i>Employee Engagement</i> .....	17
2.1.3	Kinerja .....	19
2.1.3.1	Definisi Kinerja.....	19
2.1.3.2	Metode Penilaian Kinerja .....	20
2.1.3.3	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	21
2.1.3.4	Indikator Kinerja.....	21
2.2	Tinjauan Empirik.....	23
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....		25
3.1	Kerangka Konseptual .....	25
3.2	Pengembangan Hipotesis .....	26
BAB IV METODE PENELITIAN .....		27
4.1	Jenis dan Rancangan Penelitian .....	27
4.2	Tempat dan Waktu.....	27
4.3	Populasi dan Sampel.....	27
4.4	Jenis dan Sumber Data .....	28
4.5	Teknik Sampling .....	28
4.6	Teknik Pengumpulan Data.....	28
4.7	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	29
4.7.1	Variabel Penelitian .....	29
4.7.2	Definisi Operasional.....	30
4.8	Instrumen Penelitian.....	32
4.9	Teknik Analisis Data.....	33
4.9.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	33
4.9.2	Uji Kualitas Data .....	33
4.9.3	Uji Asumsi Klasik .....	34
4.9.4	Uji Hipotesis.....	35
BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....		37
5.1	Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan .....	37
5.1.1	Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan .....	37
5.1.2	Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan .....	38
5.1.3	Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	38
5.1.4	Struktur Organisasi.....	39
5.2	Hasil Penelitian.....	40

5.2.1	Deskripsi Data .....	40
5.2.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
5.2.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
5.2.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
5.2.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	42
5.2.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	42
5.2.3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	44
5.2.3.1	Deskripsi Variabel Penelitian <i>Perceived Organizational Support</i> ( $X_1$ )...44	
5.2.3.2	Deskripsi Variabel Penelitian <i>Employee Engagement</i> ( $X_2$ ) .....	46
5.2.3.3	Deskripsi Variabel Kinerja (Y) .....	47
5.2.4	Statistik Deskriptif .....	48
5.2.5	Uji Kualitas Data .....	48
5.2.5.1	Uji Validitas .....	48
5.2.5.2	Uji Realibilitas .....	50
5.2.6	Uji Asumsi Klasik .....	51
5.2.6.1	Uji Normalitas .....	51
5.2.6.2	Uji Multikolinearitas.....	52
5.2.6.3	Uji Heterokedastisitas .....	52
5.2.7	Uji Hipotesis.....	53
5.2.7.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
5.2.7.2	Uji Signifikansi Parameter Individual ( Uji t).....	54
5.2.7.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
5.3	Pembahasan .....	56
5.3.1	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap Kinerja .....	56
5.3.2	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap Kinerja.....	57
BAB VI.....		59
PENUTUP .....		59
6.1	Kesimpulan.....	59
6.2	Saran.....	60
6.3	Keterbatasan Penelitian .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....		62
LAMPIRAN .....		66

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
4.1 Indikator Variabel.....	31
5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja.....	42
5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	42
5.6 Penetapan Score Range.....	44
5.7 Tabulasi Hasil Kuesioner <i>Perceived Organizational Support</i> ( $X_1$ ).....	45
5.8 Tabulasi Hasil Kuesioner <i>Employee Engagement</i> ( $X_2$ ).....	46
5.9 Tabulasi Hasil Kuesioner Kinerja (Y).....	47
5.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> ( $X_1$ ).....	48
5.11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Employee Engagement</i> ( $X_2$ ).....	49
5.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja(Y).....	49
5.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
5.14 Hasil Uji Normalitas – <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	51
5.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
5.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas - <i>Glejser</i> .....	53
5.17 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis Penelitian (Uji t).....	55
5.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Skor Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan KC Makassar .....	2
3.1 Kerangka Konseptual .....	25
5.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan .....	39
5.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan KC Makassar .....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata .....	67
2 Penelitian Terdahulu .....	68
3 Hasil Olah Data SPSS.....	71
5.1 Statistik Deskriptif.....	71
5.2 Uji Validitas.....	71
5.2.1 <i>Perceived Organizational Support</i> ( $X_1$ ).....	71
5.2.2 <i>Employee Engagement</i> ( $X_2$ ).....	73
5.2.3 Kinerja ( $X_1$ ).....	74
5.3 Uji Reliabilitas.....	75
5.3.1 <i>Perceived Organizational Support</i> ( $X_1$ ).....	75
5.3.2 <i>Employee Engagement</i> ( $X_2$ ).....	75
5.3.3 Kinerja ( $X_1$ ).....	75
5.4 Uji Normalitas.....	76
5.5 Uji Multikolinearitas .....	77
5.6 Uji Heteroskedastisitas.....	77
5.7 Uji Hipotesis .....	78
5.7.1 Analisis Regresi Berganda .....	78
5.7.2 Uji T .....	79
5.7.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ ) .....	79

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keberadaan suatu sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan hal yang penting dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Individu yang sebagai sumber daya organisasi akan menjadi penggerak untuk membantu organisasi dalam upaya organisasi mewujudkan visi, misi, juga tujuannya. Suatu individu yang berkualitas tentu menjadi nilai tambah bagi organisasi untuk dapat bertumbuh dan berkembang maksimal. Salah satu hal yang menjadi faktor pertumbuhan dan perkembangan organisasi ialah kinerja yang diberikan oleh karyawan dalam organisasi tersebut.

Setiap perusahaan tentu sangat mengharapkan suatu kinerja yang baik dan maksimal dari karyawannya untuk keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Kinerja merupakan suatu tingkatan keberhasilan dari pencapaian dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab baik secara individu maupun kelompok. Organisasi yang berhasil dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya tergolong dalam organisasi yang memiliki kinerja pegawai yang baik. Fajilan *et al.*, 2021, mengatakan bahwa kinerja berlandaskan pada kemampuan individu dalam memberi dampak untuk pemenuhan visi, misi, tujuan, dan sasaran organisasi. Kinerja yang diberikan oleh karyawan sangat berperan penting dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan. Karyawan yang memberikan kualitas dan kuantitas kerja yang baik tentu akan menghasilkan suatu kinerja yang baik dan belaku untuk hal yang sebaliknya yang di mana hal ini menjadi penting bagi organisasi untuk memperhatikan kinerja karyawan untuk

mencapai tujuan organisasi yang efisien dan efektif (Weny *et al.*, 2021). Efektivitas ialah bagaimana seorang individu dalam mengelola pemanfaatan sumber daya sarana dan prasana yang disediakan guna untuk meningkatkan hasil kerja yang optimal.

Pembentukan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2019 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang ini digunakan untuk memberikan kepastian hukum bagi pembentukan BPJS untuk melaksanakan program Jaminan Sosial di seluruh Indonesia. BPJS merupakan hal yang wajib dimiliki oleh seluruh pekerja dan pemberi kerja di Indonesia (diatur dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004). Salah satu BPJS yang terbentuk diantaranya yaitu BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan perusahaan yang menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan melalui lima program jaminan sosial, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kematian (JKM). BPJS Ketenagakerjaan terbagi ke beberapa wilayah di Indonesia, diantaranya Sulawesi Maluku. BPJS Ketenagakerjaan wilayah Sulawesi Maluku yang berada di Makassar terdiri atas dua, yaitu BPJS Ketenagakerjaan wilayah dan BPJS Ketenagakerjaan Cabang.

**Gambar 1.1 Skor Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan KC Makassar**



Sumber: Bpjs Ketenagakerjaan

Berdasarkan dengan data yang diperoleh oleh peneliti (Gambar 1.1), BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar mengalami fluktuasi kinerja di mana pada tahun 2021, skor rata-rata penilaian kinerja karyawan ialah 3,67 yang terbilang mengalami penurunan terhadap skor yang terealisasi pada tahun 2020 dengan nilai rata-rata 4,29. Di mana pada wawancara yang dilakukan kepada salah seorang karyawan, terjadi kejenuhan pada karyawan yang disebabkan oleh pencapaian target yang harus mereka capai. Pada tahun 2022, skor penilaian kinerja karyawan mengalami kenaikan di mana mencapai 4,73 di mana menjadi skor tertinggi dalam tiga tahun terakhir selama periode 2020-2022.

Penurunan kinerja yang terjadi dalam suatu perusahaan tentu disebabkan oleh beberapa faktor. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*). Menurut KBBI, motivasi adalah “dorongan yang muncul dalam diri seseorang untuk melakukan atau berpikir dengan tujuan tertentu, baik sadar atau tidak sadar”. Untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja, organisasi harus memberikan dukungan bagi karyawan yang tentunya hal ini akan membuat persepsi baik dalam diri karyawan terhadap organisasi. Persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi disebut juga dengan *Perceived Organizational Support*. Karyawan yang memiliki motivasi dalam bekerja tentu akan berkomitmen untuk memberikan dirinya terlibat dalam proses organisasi di mana hal ini akan meningkatkan keterikatan diri karyawan kepada organisasi atau disebut juga dengan *Employee Engagement*.

*Perceived Organizational Support* merupakan suatu keyakinan pada diri karyawan terhadap organisasi atas kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan hidup karyawan untuk penghargaan atas kontribusi yang telah dilakukan oleh

karyawan (Einsenberger *et al.*, 2017). Dalam kehidupan organisasi, karyawan tentu akan cenderung untuk membuat suatu persepsi terhadap situasi organisasi secara umum dengan memberikan penilaian terhadap sejauh mana organisasi dapat memberikan hubungan timbal balik bagi karyawan. *“Perceived Organizational Support (POS) is the degree to which employees believe that the organization values their contributions and cares about their well-being”* (Robbins *et al.*, 2020). Organisasi yang mendapatkan persepsi baik dari karyawannya tentu akan mendapatkan umpan balik yang positif dari karyawan dan begitupun sebaliknya. Pada dasarnya, setiap pegawai merasa bahwa dukungan-dukungan dari organisasi diperlukan guna sebagai perwujudan apresiasi dari organisasi (Supriadi *et al.*, 2021). Dalam suatu organisasi, tentu akan terdapat hal-hal yang menjadi perhatian bagi karyawan. Perhatian ini yang tentunya akan menjadi acuan karyawan dalam memberikan suatu penilaian yang berdasar pada persepsinya. Persepsi yang timbul berkaitan dengan hal yang dirasakan karyawan melalui situasi yang terjadi dalam organisasi baik hal tersebut merujuk kepada hal yang positif ataupun negatif yang dianggap sebagai bentuk dukungan dari organisasi dalam memberikan suatu hubungan yang mutualisme sebagai umpan balik yang diberikan kepada karyawan atas kontribusi yang telah dilakukan kepada organisasi.

*“Businesses should consider Employee Engagement as a top priority and develop strategies to foster it in the workplace”* (Robbins *et al.*, 2020). *Employee Engagement* menjadi salah satu hal yang berperan penting dalam suatu lingkungan organisasi. *Employee Engagement* diartikan sebagai keterlibatan seorang karyawan baik secara individu, kepuasan, dan antusiasme atas pekerjaan yang dilakukan (Robbins, 2020). *Engage* merupakan rasa terhubung, terlibat, berkomitmen, dan kesetiaan penuh atas tanggung jawab yang dikerjakan juga merasa nyaman pada pekerjaan yang dikerjakan (Atthohiri *et al.*, 2021). *“Employee Engagement is*

*important because it drives performance and productivity*" (Dessler, 2020). Menurut Rahmadalena & Asmanita (2020), karyawan akan meningkatkan kinerjanya apabila merasa dirinya memiliki keterlibatan dalam organisasi. Pegawai yang menunjukkan hubungan emosional yang positif, optimis, energik, dan juga berfokus serta berdedikasi secara maksimal atas pekerjaannya diartikan bahwa ia memiliki rasa terikat kepada organisasi (Obuobisa-Darko, 2019). *"Low levels of engagement at work could spell trouble in the long run; employees who are disengaged at work are often demotivated and less productive, all of which can slow down business performance and reduce a company's competitiveness in the market"* (Robbins et al., 2022). Karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan kerja yang minim dipandang akan menimbulkan masalah jangka panjang di mana karyawan tersebut sering kehilangan motivasi dan kurang produktif dalam melaksanakan pekerjaannya yang tentu hal tersebut akan mempengaruhi kinerja bisnis dan mengurangi daya saing perusahaan di pasar.

Secara garis besar, persepsi karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang makassar tergolong baik. Organisasi dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan memberikan dukungan untuk kesejahteraan karyawan dalam bentuk fasilitas dan sarana kerja yang memadai. Organisasi memberikan dukungan kesehatan dalam bentuk asuransi dan juga tunjangan olahraga serta fasilitas psikolog bagi karyawan yang membutuhkan treatment khusus terkait mental bekerja. Keterlibatan karyawan juga tergolong baik. Karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan, pengembangan karir, komunikasi, serta kerja tim dalam organisasi.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini. Namun, terdapat kesenjangan antara penelitian-penelitian terdahulu mengenai *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* di mana terdapat penelitian yang mengatakan bahwa

*Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dan penelitian lain mengatakan bahwa hal tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Denta Umihastanti (2022) menguji seberapa besar pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan dengan hasil penelitian bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan *Employee Engagement* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Fitriani *et al.*, (2022) mengenai *Perceived Organizational Support* didapatkan hasil yang menyatakan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan dalam mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai sarana bagi peneliti untuk dapat melihat dan meneliti secara langsung guna membuktikan bagaimana pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, terdapat beberapa rumusan masalah yang dapat diteliti, yaitu :

1. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar?
2. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar?

3. Diantara *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement*, variabel manakah yang berpengaruh dominan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti, didapatkan tujuan dari penelitian, yaitu:

1. Untuk menganalisis dan memahami *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar.
2. Untuk menganalisis dan memahami *Employee Engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar.
3. Untuk menganalisis dan memahami diantara *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement*, variabel mana yang lebih dominan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan dari tujuan penelitian yang telah disebutkan, adapun kegunaan yang akan didapatkan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana untuk dapat meningkatkan serta mengembangkan pengetahuan mengenai pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan serta dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang relevan.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi mengenai *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* dan diharapkan dapat berkontribusi untuk digunakan sebagai referensi terhadap penelitian selanjutnya.

#### 1.4.3 Kegunaan Kebijakan

Penelitian ini diharapkan untuk dapat digunakan sebagai acuan dalam mempertimbangkan suatu kebijakan-kebijakan yang akan ditetapkan yang berkaitan dengan *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* guna untuk dapat menunjang kinerja karyawan.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Adapun uraian secara garis besar mengenai bab dalam penelitian ini, yaitu:

**BAB I Pendahuluan**, bab ini menguraikan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan

**BAB II Tinjauan Pustaka**, bab ini menguraikan mengenai landasan teori dan definisi terkait sebagai dasar dalam penelitian ini. Bab ini menguraikan mengenai *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement*, kinerja, penelitian terdahulu.

**BAB III Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis**, bab ini menguraikan mengenai kerangka konsep dan hipotesis penelitian.

**BAB IV Metode Penelitian**, bab ini menguraikan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian ini guna untuk menemukan jawaban atas rumusan masalah yang telah diuraikan. Bab ini menguraikan mengenai rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik

pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, dan analisis data.

**BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan**, bab ini menguraikan mengenai gambaran umum objek penelitian, deskripsi data responden dan variabel, serta hasil uji hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB VI Penutup**, bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian, saran, serta keterbatasan penelitian.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Teoritis dan Konsep

##### 2.1.1 *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi)

###### 2.1.1.1 *Definisi Perceived Organizational Support*

*Perceived Organizational Support* menurut Shanock *et al.*, (2019) merupakan pemikiran pegawai yang bekerja kepada organisasi yang berdasar pada proses organisasi dalam menilai kontribusi dan sumbangsi yang diberikan oleh pegawai sebagai pertimbangan bagi organisasi dalam memberikan kesejahteraan bagi pegawai.

*“Perceived Organizational Support is the degree to which employees believe that the organization values their contributions and cares about their well-being”* (Robbins *et al.*, 2022) Dukungan organisasional adalah tingkat sampai di mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi dan peduli dengan kesejahteraan mereka.

Berdasarkan uraian definisi dari para ahli, dapat disimpulkan bahwa *Perceived Organizational Support* merupakan suatu pandangan yang dimiliki oleh karyawan terhadap suatu umpan balik yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan sebagai respon atas kontribusi yang telah diberikan kepada organisasi serta penilaian karyawan terhadap sejauh mana kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawannya.

###### 2.1.1.2 *Dampak Perceived Organizational Support*

*Perceived Organizational Support* atau persepsi karyawan terhadap dukungan yang diberikan oleh organisasi tentu memiliki dampak terhadap organisasi ataupun terhadap karyawan dalam organisasi tersebut. Menurut

Eisenberger *et al.*, (2017) terdapat beberapa dampak yang dihasilkan dari *Perceived Organizational Support*, yaitu :

#### 1. Komitmen Organisasi

*Perceived Organizational Support* akan meningkatkan komitmen afektif dengan memenuhi kebutuhan sosioemosional seperti afiliasi dan dukungan emosional. Persepsi dari karyawan mengenai dukungan dari organisasi tentu akan menciptakan komitmen bagi organisasi untuk dapat melaksanakan kewajibannya demi keberlangsungan organisasi.

#### 2. *Job-related Effect*

*Perceived Organizational Support* mempengaruhi reaksi afektif karyawan terhadap pekerjaannya, termasuk kepuasan kerja dan suasana hati yang positif. Persepsi dukungan organisasi dinilai berkontribusi terhadap perasaan karyawan akan kompetensi dan nilainya sebagai karyawan yang akan mempengaruhi tingkat suasana hati yang positif. Suasana hati positif berbeda dengan kepuasan kerja karena melibatkan keadaan emosi seseorang tanpa objek tertentu.

#### 3. *Job Involvement*

Keterlibatan kerja mengarah pada identifikasi dan minat karyawan pada pekerjaan tertentu. Keterlibatan kerja yang dilakukan karyawan akan meningkat bila ditunjang melalui pemaksimalan kompetensi di mana hal tersebut akan berpengaruh untuk meningkatkan persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi. Minat dalam suatu pekerjaan berhubungan dengan kompetensi karyawan.

#### 4. *Performance*

*Perceived Organizational Support* berdampak baik dalam meningkatkan kinerja karyawan yang tentu akan menjadi keuntungan bagi organisasi. Tindakan yang

dilakukan dapat melindungi organisasi dari berbagai risiko dan juga memperoleh ilmu serta keterampilan yang bermanfaat bagi organisasi.

### **2.1.1.3 Dimensi *Perceived Organizational Support***

Terdapat tiga kategori utama dari perlakuan yang dipersepsikan karyawan menurut Sholeh (2018), yaitu sebagai berikut:

#### 1. Keadilan

Keadilan organisasi terdiri dari keadilan distributif, keadilan interaksional, dan keadilan prosedural. Keadilan prosedural merupakan salah satu yang menjadi penyebab dari *Perceived Organizational Support*. Keadilan prosedural terbagi menjadi struktural dan sosial. Keadilan prosedural secara struktural mencakup mengenai keputusan formal dan mempengaruhi karyawan. Sedangkan keadilan prosedural secara sosial merupakan bagaimana organisasi dalam memperlakukan karyawan dengan hormat dan bermartabat.

#### 2. Dukungan atasan

Atasan yang bertindak sebagai agen dari organisasi di mana seorang atasan memiliki tanggung jawab untuk memberikan arahan dan evaluasi terhadap kinerja karyawan, menjadi pandangan bagi karyawan untuk melihat orientasi atasannya sebagai indikasi adanya dukungan yang diberikan oleh organisasi. Karyawan juga akan berpandangan secara umum mengenai sejauh mana atasan dalam menilai kontribusi dan kepedulian terhadap kesejahteraan karyawannya.

#### 3. Penghargaan dan kondisi kerja

##### a. Pelatihan

Pelatihan kerja yang diberikan oleh organisasi berguna sebagai modal bagi karyawan dan juga sebagai investasi bagi organisasi yang berguna untuk meningkatkan persepsi karyawan terhadap dukungan dari organisasi.

b. Keamanan dalam bekerja

Keamanan dalam bekerja artinya adanya jaminan yang dirasakan oleh karyawan yang diberikan oleh organisasi sebagai jaminan bahwa organisasi ingin mempertahankan keanggotaan di masa depan dengan memberikan indikasi yang kuat terhadap persepsi dukungan organisasi.

c. Gaji, pengakuan, dan promosi

Sesuai dengan teori dukungan organisasi, dengan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan penghargaan atau hadiah berupa (gaji, pengakuan, dan promosi) akan berpengaruh untuk meningkatkan kontribusi dan kinerja karyawan yang tentu akan menunjang persepsi karyawan mengenai dukungan organisasi.

d. Peran stressor

Stress berdasar pada ketidakmampuan individu mengatasi tuntutan dari lingkungan. Stress terkait dengan dengan tiga aspek peran karyawan dalam organisasi yang berkorelasi negatif dengan *Perceived Organizational Support*, yaitu tuntutan yang melebihi kemampuan karyawan bekerja dalam waktu tertentu (*work-overload*), kurangnya informasi yang jelas tentang tanggung jawab pekerjaan (*role-ambiguity*), dan adanya tanggung jawab yang saling bertentangan (*role-conflict*).

e. Otonomi

Otonomi merupakan kontrol karyawan atas pekerjaan yang dilakukannya. Organisasi yang memberikan kemandirian dan kepercayaan bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya dinilai dapat meningkatkan persepsi dukungan organisasi

#### 2.1.1.4 Indikator *Perceived Organizational Support*

Menurut Eisenberger *et al.*, (2017), terdapat indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat *Perceived Organizational Support* yang disebut dengan *survey of Perceived Organizational Support* (SPOS). Adapun delapan poin indikator diantaranya, yaitu:

1. Penghargaan, di mana organisasi menghargai pencapaian atas pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dengan memberikan suatu penghargaan baik itu berupa kenaikan pangkat ataupun hal lain yang berharga bagi karyawan.
2. Kepedulian, organisasi memperhatikan dan sangat peduli terhadap kesejahteraan karyawannya.
3. Pengembangan, organisasi dapat melakukan pertimbangan atas cita-cita, nilai, dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan.
4. Pengarahan, organisasi memberikan arahan dan bantuan pada karyawan yang mengalami kesulitan atau masalah dalam pekerjaannya.
5. Kondisi kerja, organisasi memberikan perhatian terhadap karyawan atas lingkungan dan kondisi kerja tempat karyawan melaksanakan pekerjaannya.
6. Pengakuan, organisasi mengakui dan bangga atas segala pencapaian yang telah dicapai oleh karyawan dalam pekerjaannya.

Sedangkan menurut Fitriani *et al.*, (2018), indikator yang digunakan untuk mengukur tingkatan *perceived organizational support*, yaitu :

1. *Fairness* (keadilan), terciptanya keadilan bagi karyawan dalam pelaksanaan proses organisasi.
2. *Supervisor support* (dukungan atasan), atasan sebagai contoh dan dapat memberikan arahan bagi karyawan dalam menjalankan tugas tanggung jawabnya.

3. Penghargaan dan kondisi kerja, organisasi memberikan penghargaan atas pencapaian karyawan dan dapat memberikan kondisi kerja yang kondusif dan nyaman bagi karyawan.

## **2.1.2 *Employee Engagement* (Keterlibatan Karyawan)**

### **2.1.2.1 Definisi *Employee Engagement***

*Engagement* didefinisikan sebagai sikap yang positif, penuh makna dan motivasi (Schaufeli, 2019). *Engagement* juga didefinisikan sebagai rasa dan tujuan seorang individu, inisiatif pribadi, kemampuan beradaptasi, usaha, dan ketekunan yang diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi (Macey *et al.*, 2018)

*Employee Engagement* merupakan rasa keterikatan secara emosional dengan pekerjaan dan organisasi, termotivasi dan mampu memberikan kemampuan terbaik mereka untuk membantu sukses dari serangkaian manfaat nyata bagi organisasi dan individu (McLeod, 2018).

Menurut Willey (2018), *Employee Engagement* ialah sejauh mana karyawan termotivasi untuk memberikan kontribusi bagi keberhasilan organisasi dan bersedia menerapkan upaya diskresi untuk menyelesaikan tugas-tugas penting dalam pencapaian tujuan organisasi.

“An engaged worker is one whos feels passionate and enthusiastic about their job and their workplaces (Robbins *et al.*, 2020)”. Seorang karyawan yang memiliki rasa *engaged* ialah seorang yang menunjukkan rasa semangat dan antusias dalam melakukan pekerjaannya pun terhadap tempat mereka bekerja.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa *employee engagement* merupakan rasa yang timbul dari diri karyawan untuk berkomitmen memberi diri untuk terlibat dan berkontribusi bagi organisasi guna untuk mencapai tujuan organisasi.

### **2.1.2.2 Tingkatan *Employee Engagement***

Dalam suatu organisasi, terdapat suatu tingkatan mengenai sejauh mana keterlibatan karyawan dalam proses organisasi. Menurut Gallup (2018), terdiri dari tiga tingkatan engagement pada karyawan, yaitu :

#### **1. *Engaged* (terlibat)**

Karyawan dengan tingkatan engaged didefinisikan sebagai seorang pembangun (*builder*) di mana mereka selalu memberikan kinerja dengan level tinggi dan menggunakan bakat serta kekuatan mereka dalam berkerja guna untuk pengembangan inovasi bagi perkembangan perusahaan.

#### **2. *Not Engaged* (tidak terlibat)**

Karyawan dalam tingkatan ini cenderung hanya fokus kepada tugas dibanding dalam pencapaian tujuan dari pekerjaannya. Karyawan ini hanya menunggu perintah untuk bekerja dan cenderung merasa kontribusi mereka diabaikan.

#### **3. *Actively Disengaged* (secara aktif tidak terlibat)**

Karyawan ini merupakan *cave dweller* di mana mereka hanya menunjukkan perlawanan dalam segala aspek. Karyawan ini hanya melihat sisi negatif pada berbagai kesempatan dan tipe ini melemahkan hal yang dilakukan oleh karyawan dalam tingkat engaged.

### **2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi *Employee Engagement***

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *Employee Engagement* (Blessing White, 2019), yaitu:

#### **1. *Individuals (I): Ownership, Clarity, dan Action***

*Employee Engagement* dikarakteristikan dengan kekuatan, dedikasi, dan kesenangan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Seorang individu perlu mengetahui apa yang diinginkan oleh dirinya sendiri dan juga

mengetahui mengenai kebutuhan organisasi yang akan berguna sebagai acuan dalam mengambil keputusan untuk dapat mencapai hal tersebut. Individu perlu untuk memiliki inisiatif atas tugas dan tanggung jawabnya demi mencapai tujuan organisasi.

### 2. *Managers (M): Coaching, Relationship, dan Dialogue*

*Managers* harus memfasilitasi engagement karyawan di mana manajer sebaiknya dapat membangun hubungan yang baik dengan karyawannya agar karyawan merasa punya keterlibatan dengan organisasi dengan mengenal manajernya. Manajer juga memiliki peran untuk menjaga dialog atau komunikasi dengan karyawan dengan cara memberikan umpan balik ataupun koreksi dan kesempatan bagi karyawan guna untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan.

### 3. *Executives (E): Trust, Communication, dan Culture*

*Executives* tentu menjadi penggerak dengan menunjukkan konsistensi terhadap komunikasi dan penyelarasan organisasi untuk dapat menunjang rasa *engagement* karyawan. Eksekutif harus menunjukkan kejelasan arah organisasi untuk dapat membangun kepercayaan karyawan agar dapat memberikan dirinya terlibat dalam organisasi. Membangun budaya yang *engagement* merupakan suatu dasar. Budaya yang *engagement* bukan hanya budaya yang dilingkupi dengan kehangatan dan keramahan namun budaya yang *engagement* ialah budaya yang cukup peduli untuk menerapkan upaya-upaya yang bijaksana dalam proses organisasi.

#### **2.1.2.4 Indikator *Employee Engagement***

Dalam melakukan pengukuran tingkat *Employee Engagement* karyawan terdapat tiga indikator yang dapat digunakan ialah sebagai berikut (Schaufeli *et al.*, 2019):

1. *Vigour* (semangat)

Aspek ini dicirikan dengan energi dan kegigihan yang tinggi dengan penuh rasa gembira untuk memberikan usaha yang maksimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan tekun.

2. *Dedication* (dedikasi)

Aspek ini ditandai dengan karyawan yang mendedikasikan dirinya untuk tujuan organisasi. Hal ini ditandai dengan perasaan yang penuh makna, antusias yang tinggi dan memiliki ketertarikan serta kebanggaan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

3. *Absorption* (penyerapan)

Aspek ini didefinisikan dengan mengacu pada konsentrasi dan keseriusan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini dicirikan dengan perasaan sulit untuk melepaskan diri dari pekerjaannya.

Adapun pendapat dari Macey *et al.*, (2018), indikator *Employee Engagement* terdiri dari tiga, yaitu:

1. *Trait engagement* (keterlibatan sifat)

Karyawan memiliki pandangan positif terhadap pekerjaannya di mana hal ini meliputi mengenai kepribadian yang proaktif, dinamis, dan positif.

2. *State engagement* (keterlibatan keadaan)

Karyawan yang bersinergi dalam pekerjaannya yang menunjukkan kepuasan, keterlibatan, dan pemberdayaan dalam pekerjaannya.

3. *Behavioral engagement* (keterlibatan perilaku)

Karyawan memberikan perilaku ekstra di mana karyawan berperilaku secara sukarela, proaktif, inisiatif dan adaptif dalam pekerjaannya.

### 2.1.3 Kinerja

#### 2.1.3.1 Definisi Kinerja

Kinerja menurut Rivai (2017), merupakan suatu hasil prestasi kerja oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan perannya dalam organisasi.

Menurut Mangkunegara (2017), kinerja ialah *output* secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab sesuai dengan perannya dalam persatuan periode waktu.

Kinerja merupakan suatu pencapaian atau keberhasilan dari suatu pekerjaan yang dibandingkan dengan standar dan ekspektasi yang ada (Dessler, 2020).

Kinerja merupakan hasil dan perilaku kerja yang dicapai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja diukur melalui kemampuan dalam penyelesaian tugas dan tanggung jawab yang diberikan di mana apabila mencapai standar yang telah ditetapkan maka dikatakan berkinerja baik dan begitupun sebaliknya dikatakan tidak berkinerja baik atau kurang apabila tidak memenuhi standar (Kasmir, 2016).

Dari uraian definisi kinerja dari para ahli, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil yang diperoleh dari pelaksanaan tugas dan tanggung jawab baik itu secara kuantitas maupun kualitas dengan menggunakan standar sebagai alat ukur untuk menilai baik, kurang, atau tidak baiknya kinerja.

Manajemen kinerja merupakan proses terus menerus untuk mengidentifikasi, mengukur, dan mengembangkan kinerja individu dan tim untuk dapat menyelaraskan kinerja mereka dengan tujuan organisasi. Manajemen kinerja bermanfaat untuk perbaikan kinerja guna untuk mencapai keefektifan organisasi, tim, maupun individu juga bermanfaat untuk perkembangan karyawan

dalam hal kompetensi dan kapabilitas. Manajemen kinerja menjadi sarana komunikasi untuk memastikan setiap kontribusi karyawan dalam pekerjaannya.

Manajemen kinerja memiliki tujuan sebagai berikut (Kaswan, 2016):

1. Mendorong pencapaian dan meningkatkan hasil bisnis.
2. Mengembangkan kapabilitas atau kemampuan baik organisasi maupun individu.
3. Menentukan perbedaan tingkat kinerja karyawan guna sebagai acuan bagi perusahaan dalam pemberian tugas, gaji, serta penghargaan.

#### **2.1.3.2 Metode Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja merupakan pengevaluasian terhadap kinerja yang diberikan oleh karyawan baik saat ini maupun dimasa lalu (Dessler, 2020). Tujuan dari penilaian kinerja ialah untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, meningkatkan kinerja, komunikasi, dan motivasi karyawan serta dapat menjadi acuan dalam penentuan gaji. Adapaun metode penilaian kinerja, yaitu:

1. Metode *Rating scale* (skala peringkat), metode ini menggunakan skala dalam penilaian kinerja karyawannya.
2. Metode *Checklist* (daftar pertanyaan), metode ini terdiri dari serangkaian standar yang akan dicentang sesuai dengan pencapaian karyawan.
3. Metode *Critical incident* (peristiwa kritis), metode ini dilakukan dengan cara memusatkan perhatian kepada insiden atau perilaku baik secara positif ataupun negatif.
4. Metode *Essay* (catatan prestasi), metode ini dilakukan dengan cara penilai menguraikan mengenai kekuatan, kelemahan, kehadiran, sikap, perilaku, karakter, serta potensi yang dimiliki oleh karyawan.

5. Metode *Ranking* (peringkat), metode ini dilakukan dengan membandingkan karyawan dengan karyawan lainnya lalu diurutkan berdasarkan peringkat.

### **2.1.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja yang dihasilkan oleh karyawan tentu dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Kasmir (2016), faktor yang dapat mempengaruhi kinerja diantaranya yaitu:

1. Kemampuan dan keahlian

Kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh seorang karyawan tentu akan sangat membantu dalam penyelesaian tugas dan tanggung jawabnya. Karyawan dengan kemampuan dan keahlian akan dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

2. Pengetahuan karyawan

Pengetahuan akan memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki pengetahuan mengenai pekerjaannya tentu akan memberikan hasil yang lebih baik daripada karyawan yang tidak memiliki pengetahuan terkait pekerjaannya.

3. Motivasi kerja

Motivasi menjadi dorongan bagi individu untuk memberikan yang terbaik dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.

4. Kepuasan Kerja

Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya tentu akan memiliki perasaan gembira yang tentu akan mempengaruhi kinerja untuk pekerjaan kedepan.

### **2.1.3.4 Indikator Kinerja**

Dalam mengukur kinerja karyawan, Robbins (2020) mengemukakan terdapat lima indikator untuk mengukur kinerja karyawan, yaitu :

1. Kualitas

Kinerja karyawan diukur melalui kualitas terhadap penyelesaian tugas dan keterampilan serta kemampuan karyawan dalam melakukan perannya.

2. Kuantitas

Kuantitas yang dinyatakan dalam jumlah (unit, siklus aktivitas, dll). Ketepatan tingkat penyelesaian tugas yang dilakukan oleh karyawan untuk memaksimalkan waktu dalam menyelesaikan tanggung jawabnya.

3. Efektivitas

Efektivitas ialah bagaimana karyawan dapat memanfaatkan waktu dalam penyelesaian tugasnya dan juga dapat memaksimalkan sumber perusahaan berupa uang, tenaga, dan teknologi.

4. Ketepatan waktu

Karyawan mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan memaksimalkan waktu yang telah ditetapkan.

5. Komitmen

Karyawan mampu menjalankan fungsinya dengan berinisiatif untuk berkomitmen dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Adapun indikator untuk mengukur kinerja menurut Mangkunegara (2017), yaitu :

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja ialah bagaimana ketepatan, ketelitian, keterampilan, serta kebersihan karyawan dalam menjalankan tugas tanggung jawabnya.

2. Kuantitas kerja

Kuantitas ialah bagaimana karyawan dapat menyelesaikan tugas tanggung jawabnya yang dapat dilihat melalui output yang dihasilkan.

### 3. Dapat tidaknya diandalkan

Hal ini mencakup mengenai bagaimana karyawan dalam mengikuti instruksi, memiliki inisiatif, dan rajin dalam pelaksanaan kerjanya.

### 4. Sikap

Bagaimana sikap karyawan terhadap perusahaan dan sesama pegawai serta bagaimana sikap pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dan juga kerja sama.

## 2.2 Tinjauan Empirik

Pada penelitian yang dilakukan oleh Fitriani *et al.*, (2022) dengan variabel X ialah dukungan organisasi dan XM keterikatan karyawan dengan variabel Y kinerja karyawan disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2022) dengan variabel X1 ialah persepsi dukungan organisasi dan X2 ialah kualitas kehidupan kerja dengan variabel Y kinerja karyawan disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Denta Umihastanti *et al.*, (2022) dengan variabel X1 ialah dukungan organisasi dan X2 ialah *Employee Engagement* dengan variabel Y kinerja karyawan didapatkan hasil penelitian yang mengemukakan bahwa dukungan organisasi dan employee engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Septi *et al.*, (2021) dengan variabel X1 ialah *Perceived Organizational Support* dan X2 *Employee Engagement* dengan variabel Y kinerja karyawan disimpulkan bahwa *Perceived Organizational Support* tidak

berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan *Employee Engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ardinal *et al.*, (2021) dengan variabel X1 ialah gaya kepemimpinan dan X2 ialah *Employee Engagement* dengan variabel Y ialah kinerja karyawan didapatkan hasil penelitian yang mengatakan bahwa gaya kepemimpinan dan employee engagement berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Afdiki (2020), dengan variabel X adalah *Perceived Organizational Support* dan variabel Y ialah kinerja karyawan didapatkan hasil bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pada penelitian Chen *et al.*, (2019) dengan variabel X adalah *organizational support* dan variabel Y ialah *employee performance* didapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dukungan organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

Untuk penjelasan yang lebih detail dapat dilihat pada lampiran 1.

## BAB III

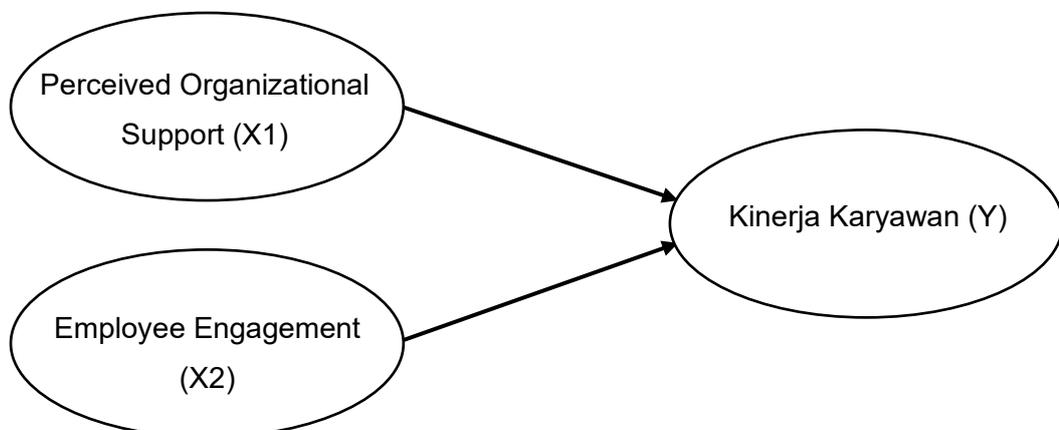
### KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 3.1 Kerangka Konseptual

Perceived Organizational Support dan Employee Engagement faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki persepsi yang baik terhadap perusahaan tentu akan memberikan diri secara aktif dalam menjalankan pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Denta (2022), Pratama (2022), dan Afdilki (2020) yang menyimpulkan bahwa perceived organizational support berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Karyawan yang terlibat dalam pelaksanaan proses organisasi, tentu memiliki semangat dalam bekerja serta mendedikasikan diri dalam pelaksanaan pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Denta (2022), Ardinal *et al.*, (2021), Septi *et al.*, (2021).

**Gambar 3.1 Kerangka Konseptual**



### 3.2 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara atas rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2018). Maka dari itu, peneliti mengembangkan hipotesis, sebagai berikut:

- H1 : *Perceived Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.
- H2 : *Employee Engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar.
- H3 : *Employee Engagement* berpengaruh dominan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar.