

Identifikasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja dengan *work engagement* sebagai variabel pemediasi

Rini Sarianti¹, Yuki Fitria^{1*}, dan Etha Visari Nazara¹

¹ Manajemen, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

INFO ARTIKEL

Diterima 5 Januari 2017
Disetujui 15 Februari 2017
Diterbitkan 1 Maret 2018

Kata Kunci:

Perceived organizational support; kepuasan kerja; employee engagement.

DOI:10.2403/jkmb.10881900

Keywords:

Perceived organizational support; job satisfaction; employee engagement.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis (1) Pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. 2) Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. 3) Pengaruh *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan *employee engagement* sebagai variabel pemediasi pada karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama yang berjumlah 115 orang karyawan. Sampel dipilih menggunakan *clustered proportional sampling* sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 89 orang karyawan. Data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data dianalisis dengan analisis regresi dengan variable mediasi. Hasil penelitian ini adalah: (1). *Perceived organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja 2). *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*. 3). *Employee engagement* memediasi pengaruh antara *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja karyawan.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze (1) the influence of perceived organizational support on job satisfaction (2) the influence of perceived organizational support on employee engagement (3) the influence of perceived organizational support on job satisfaction with employee engagement as a mediating variable. The population in this research are the employees of Department of PT. West Sumatera Regional Development Bank of Padang consist of 115 employees. The samples were selected using Clustered Proportional Random Sampling which the total of the samples are 89 employees. The data used are primary data and secondary data. The data was analyzed using multiple regression analysis with mediating variable. The result of this research shows (1) perceived organizational support has a positive and significant relationship on job satisfaction (2) perceived organizational support has a positive and significant relationship on employee engagement (3) employee engagement become a mediator on the effect of perceived organizational support on job satisfaction.

How to cite: Sarianti, R., Fitria, Y., & Visari, EN. (2017). Identifikasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja dengan *work engagement* sebagai variabel pemediasi. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 7(1), 24-32.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

* Corresponding author: yuki.fifit@gmail.com

PENDAHULUAN

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Dimana ketika karyawan merasa puas dalam bekerja, maka mereka akan berusaha dengan segenap kemampuan untuk menyelesaikan tugasnya dengan optimal. Keberhasilan suatu organisasi dalam mempertahankan karyawan yang telah dimiliki, tidak dapat dicapai dengan cara yang mudah. Hal tersebut dapat diwujudkan melalui kemampuan organisasi dalam memahami kebutuhan karyawan sehingga dapat memberikan kepuasan kerja bagi para karyawan (Johan, dalam Laksmi *et al.*, 2012).

Robbins dan Judge (2015:46) mengatakan bahwa perusahaan dengan karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif daripada perusahaan dengan karyawan yang kurang puas. Oleh karena itu pihak perusahaan tidak boleh mengabaikan hal ini karena kepuasan kerja karyawan berdampak langsung pada semangat kerja karyawan yang tentu saja juga mempengaruhi kinerja perusahaan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada bulan Februari 2017 ditemukan fenomena mengenai kepuasan kerja karyawan yaitu beberapa karyawan hanya berfokus pada bidang dan tugas yang sama sehingga sulitnya kesempatan untuk berkembang yang mereka rasakan dalam organisasi. Selanjutnya juga terlihat dari kurang fokusnya karyawan dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya, hal ini disebabkan karena kurang cocoknya beberapa keahlian karyawan dengan bidang tugas pekerjaan.

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor yang ada pada diri karyawan dan faktor pekerjaannya, faktor yang ada pada diri karyawan yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja. Sedangkan faktor pekerjaan yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan keuangan, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja (Mangkunegara dalam Brahmasari *et al.*, 2008). Salah satu faktor yang ditemukan, yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja adalah *Perceived Organizational Support* (POS). Rhoades dan Eisenberger (2002) menyatakan dukungan dari organisasi atau *perceived organizational support* dimana konsekuensinya adalah kepuasan kerja. *Perceived organizational support* berkontribusi secara keseluruhan terhadap kepuasan kerja berupa pemenuhan kebutuhan *sociemotional*, harapan pemberian *performance-reward* dan ketersediaan bantuan bila diperlukan.

Selanjutnya menurut Paile, & Galois (2010) menyatakan bahwa *perceived organizational support* merupakan persepsi karyawan terhadap bagaimana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Didukung oleh Setoon *et al.* (1996) menyatakan bahwa tingginya *perceived organizational support* dapat menciptakan tanggung jawab dalam individu untuk membalas kebaikan organisasi.

Kemudian faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu *employee engagement*. Terdapat sejumlah riset yang menyatakan bahwa *employee engagement* dapat memediasi hubungan *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja. Markos & Sridevi (2010) dalam Kurniasari & Izzati (2013) menyebutkan bahwa *employee engagement* dapat mempengaruhi retensi karyawan, loyalitas pelanggan dan keselamatan. Salah satu cara meningkatkan *employee engagement* yaitu dengan membuat karyawan merasa bahwa organisasi memberikan dukungan terhadap kesejahteraan mereka. Berbagai penelitian telah dapat membuktikan adanya hubungan yang positif antara persepsi dukungan organisasi dengan *employee engagement* serta berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Saks, 2006). Sedangkan menurut Rhoades *et al.* dalam Saks (2006) Persepsi dukungan organisasi telah ditemukan berhubungan dengan sejumlah hasil yang menguntungkan seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja.

Maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis : 1) Pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. 2) Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. 3)

Pengaruh *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan *employee engagement* sebagai variabel pemediasi pada karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan karyawan jika sesuai dengan keinginannya. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rivai, 2011: 856). Selanjutnya Robbins & Judge (2015:49) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya. Evaluasi dari keinginan karyawan dalam hubungannya dengan diri sendiri seperti apa yang mereka inginkan dari pekerjaannya merupakan sebuah kepuasan kerja seseorang.

Luthans (2006:243) menjelaskan bahwa selama bertahun-tahun, lima dimensi pekerjaan telah diidentifikasi untuk merepresentasikan karakteristik pekerjaan yang paling penting dimana karyawan memiliki respons afektif. Pertama, pekerjaan itu sendiri, dalam hal ini dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab. Kedua gaji, yaitu sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi. Ketiga, kesempatan promosi, yaitu kesempatan untuk maju dalam organisasi. Kelima, pengawasan, yaitu kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Kelima rekan Kerja, tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial.

Perceived Organizational Support

Karyawan dalam suatu perusahaan tentu membutuhkan dukungan dari perusahaan di luar dari timbal balik yang wajib diberikan kepada perusahaan. Dukungan dari perusahaan akan mempengaruhi psikologis karyawan dalam bekerja. Dengan kondisi psikologi yang positif maka karyawan akan dapat memberikan kemampuan terbaik yang bisa mereka berikan kepada perusahaan. Menurut Robbins & Judge (2015:47) *perceived organizational support* adalah tingkat dimana para karyawan mempercayai bahwa perusahaan menilai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Perusahaan dengan *perceived organizational support* yang kuat lebih cenderung memiliki tingkat perilaku kewargaan organisasi yang tinggi tingkat keterlambatan yang rendah dan layanan pelanggan yang baik.

Sedangkan menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) menganggap *perceived organizational support* sebagai sumber yang paling penting dari peristiwa sosial-emosional dalam menanamkan keterlibatan karyawan di organisasinya. Selain itu, dukungan ini menyebabkan stabilitas dan komitmen karyawan. Dukungan organisasi yang dirasakan menciptakan budaya sehat dan lebih mudah dikelola serta lingkungan yang lebih baik. Hal ini juga mendukung berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan, kesejahteraan, sikap, komitmen afektif, suasana hati yang positif, kinerja pekerjaan, motivasi moral karyawan, keadilan, dan manfaat organisasi (Ahmadi *et al.*, 2014)

Rhoades dan Eisenberger (2002) menyatakan terdapat tiga poin indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat *perceived organizational support* yaitu: 1) *Fairness* (Keadilan), berkaitan dengan persepsi karyawan menyangkut kewajaran cara yang digunakan untuk menentukan distribusi sumber daya di antara karyawan. 2) *Supervisor Support* (Dukungan Organisasi), merujuk pada persepsi karyawan menyangkut pandangan umum tentang sejauh mana atasan menghargai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. 3) *Organizational Rewards and Job Conditions* (Imbalan dan Kondisi Kerja Organisasi), adalah persepsi karyawan menyangkut penghargaan yang diberikan oleh organisasi kepada

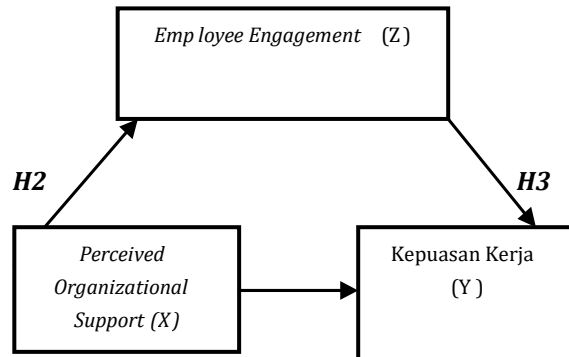
mereka, dan kondisi kerja yang karyawan rasakan. Meliputi gaji, pengakuan, promosi dan keamanan dalam bekerja.

Employee Engagement

Employee engagement diartikan sebagai status keterikatan seorang karyawan terhadap lingkungan kerja atau perusahaan tempatnya bekerja. Artinya, kondisi dimana seorang karyawan merasa mempunyai ikatan yang sangat spesial dengan lingkungan kerjanya, oleh karena itu karyawan dengan sukarela akan melakukan apapun untuk kemajuan perusahaannya dengan terus berkontribusi secara optimal.

Robinson *et al* dalam Nusatria (2011) memberikan defenisi *engagement* sebagai sikap positif yang ditunjukkan karyawan terhadap organisasi dan nilai perusahaan. Sedangkan menurut Wellins & Concelman dalam Mujiasih (2015) mendefenisikan *engagement* adalah kekuatan ilusif yang memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja pada level yang lebih tinggi, energi ini berupa komitmen terhadap organisasi, rasa memiliki pekerjaan dan kebanggaan, usaha yang lebih (waktu dan energi), semangat dan keterikatan, komitmen dalam melaksanakan pekerjaan.

Schaufelly & Bakker (2004) menyatakan indikator *employee engagement* yaitu; *vigor*, *dedication* dan *Absorption*. *Vigor* megacu pada tingkat energi yang tinggi dan kekuatan resiliensi mental dalam bekerja, adanya kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh pada pekerjaan serta kegigihan dalam menghadapi kesulitan-kesulitan yang ada. *Dedication* ditandai oleh suatu perasaan yang penuh makna, antusias, inspirasi, kebanggaan dan menantang dalam pekerjaan. Orang-orang yang memiliki skor *dedication* yang tinggi secara kuat mengidentifikasi pekerjaan mereka karena menjadikannya pengalaman berharga, menginspirasi dan menantang. *Absorption* ditandai dengan adanya konsentrasi dan minat yang mendalam serta tenggelam dalam pekerjaan, waktu terasa berlalu begitu cepat dan sulit melepaskan diri dari pekerjaan sehingga melupakan segala sesuatu disekitarnya.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang berdasarkan jumlah dan bagian karyawan yang ada pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang berjumlah 115 orang karyawan. Teknik pengambilan sampel *Cluster proportional sampling* yaitu jumlah sampel diambil pada setiap kelas atau kelompok pada sesuai dengan proporsinya, sehingga dapat diperoleh sampel untuk masing-masing unit kerja. Maka jumlah sampel yaitu; sebesar 98 orang pegawai.

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuisioner kepada responden. Setelah diperoleh data, selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi dengan variabel mediasi melalui metode *causal step* yang dikembangkan oleh Baron dan Kenny (Suliyanto, 2011), metode *causalstep* dapat diselesaikan dengan 3 persamaan sebagai berikut;

$$\begin{aligned} \text{Persamaan I} & : \hat{Y} = \alpha_1 + cX \\ \text{Persamaan II} & : M = \alpha_2 + aX \\ \text{Persamaan III} & : \hat{Y} = \alpha_3 + cX + bM \end{aligned}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum masuk pada analisis regresi berganda, terlebih dulu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri atas normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan linearitas. Maka setelah semua asumsi terpenuhi, analisis regresi dapat dilakukan untuk pengujian hipotesis. Guna menjawab hipotesis digunakan teknik analisis regresi dengan variabel mediasi melalui metode *causal step*. Penerapan metode *causal step* dapat diselesaikan dengan 3 persamaan dalam tiga tahapan.

Pengujian yang pertama kali yang dilakukan yaitu menguji pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja. Pengujian ini juga untuk menguji hipotesis pertama, yaitu; *perceived organizational support* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. Dengan menggunakan program SPSS *statistics* versi 20, maka didapatkan hasil analisis regresi *perceived organizational support* dengan kepuasan kerja dapat dilihat tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Koefisien Regesi Persamaan I

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Rsquare
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	25.711	3.257		7.893	.000	
	POS	1.311	.102	.809	12.857	.000	.655

Dependent Variable: Kepuasan kerja

Sumber: Data Primer diolah 2017

Dari Tabel 1 dapat dilihat R Square 0,655 artinya kontribusi variabel *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang adalah 65,5%. Kemudian koefisien regresi sebesar 1,311, dengan nilai signifikan $0.0000 < 0,05$. Hal ini berarti hipotesis pertama terdukung. Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *perceived organizational support* (X) terhadap kepuasan kerja (Y) dengan persamaan $Y = 25,711 + 1,311X$. Dikarenakan hasil pengujian persamaan pertama signifikan, maka pengujian dilanjutkan pada tahap kedua (persamaan kedua).

Persamaan kedua dilakukan untuk menguji pengaruh variabel *perceived organizational support*(X) terhadap variabel mediasi *employee engagement* (M), sekaligus pengujian untuk hipotesis kedua. Dengan menggunakan program SPSS versi 20 didapatkan koefisien regresi sebagai berikut;

Tabel 2. Koefisien Regresi Persamaan II

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	R square
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	19.941	3.226		6.181	.000	.498
	POS	.938	.101	.705	9.284	.000	

Dependent Variable: *employee engagement*

Dari hasil pengolahan data didapatkan bahwa kontribusi variabel *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* pada karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang adalah sebesar 49,8%. Selanjutnya dari Tabel 2 di atas juga diketahui koefisien regresi 0,938 dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara *perceived organizational support*(X) terhadap *employee engagement* (M), maka hipotesis kedua juga diterima. Adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut; $M = 19,941 + 0,938(X)$.

Dikarenakan hasil regresi persamaan kedua telah memenuhi syarat, maka pengujian dapat dilanjutkan pada persamaan ketiga. Pada persamaan ketiga diuji pengaruh variabel *perceived organizational support* (X) dan *employee engagement* (M) terhadap kepuasan kerja (Y). Dengan penggunaan program SPSS versi 20, maka didapatkan koefisien regresi sebagai berikut;

Tabel 3. Koefisien Regresi Persamaan III

Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.	R square
		Coefficients		Coefficients			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	11.768	2.835		4.150	.000	
	EE	.699	.079	.574	8.902	.000	.821
	POS	.656	.104	.405	6.279	.000	

Dependent variable: Kepuasan Kerja

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui koefisien regresi *perceived organizational support* (X) 0,656 dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Selanjutnya koefisien regresi variabel *employee engagement* (M) adalah sebesar 0,699 dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan kedua variabel yaitu *perceived organizational support* dan *employee engagement* memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian jika *perceived organizational support* dan *employee engagement* yang dirasakan karyawan meningkat, maka kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang juga akan meningkat. Selanjutnya kontribusi kedua variabel terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 82,1 %, sedangkan 17,9% ditentukan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui, bahwa pada persamaan regresi pertama didapatkan koefisien regresi variabel *perceived organizational support*(X) terhadap *kepuasan kerja* (Y) tanpa memasukan variabel mediasi kedalam persamaan adalah sebesar 1,311. Namun setelah memasukan variabel *employee engagement* sebagai variabel mediasi, seperti tertera pada Tabel 3, terjadi penurunan koefisien regresi variabel *perceived organizational support* (X) yaitu dari 1,311 menjadi 0,656 dan tetap signifikan. Hal ini berarti *employee engagement* dinyatakan sebagai variabel mediasi parsial (*partial mediation*) hubungan antara *perceived organizational support* (X) dengan *kepuasan kerja* (Y). Jadi dapat disimpulkan jika *perceived organizational support* yang dirasakan karyawan meningkat, maka dapat meningkatkan rasa *employee engagement* karyawan yang pada akhirnya dapat meningkatkan *kepuasan kerja* karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.

PEMBAHASAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa *perceived organizational support* juga berpengaruh secara langsung terhadap *kepuasan kerja* karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis data dengan koefisien regresi 1,311 signifikan $0,000 < 0,05$, maka *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan kerja*. Artinya, semakin tinggi *perceived organizational support* yang dirasakan oleh karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang berarti mereka merasa bahwa organisasi

menghargai setiap kontribusi dan pendapatnya, mereka juga merasakan adanya bentuk kepedulian organisasi terhadap kepentingan mereka berupa bantuan yang ditawarkan organisasi ketika karyawan berada dalam kesulitan. Sehingga tingginya tingkat *perceived organizational support* yang dirasakan karyawan berdampak pada kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang juga akan tinggi.

Penelitian ini sesuai dengan teori Ariani (2011:115) dimana faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: pekerjaan itu menantang dan membutuhkan keterampilan dan keahlian yang sangat kompleks, pekerjaan tersebut menjanjikan penghargaan yang adil dan pantas, pekerjaan tersebut terdapat rekan kerja yang mendukung dan bersahabat. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Chen *et al.* 2009 (dalam Ariani, 2011: 165) yang menyatakan bahwa seseorang individu dengan *perceived organizational support* yang tinggi, kepuasan kerjanya juga akan tinggi, memiliki *mood* positif, stress dan keinginan keluarnya menurun. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) dalam (Paille dan Galois, 2010) menyatakan bahwa positif dan signifikan hubungan antara *perceived organizational support* dan kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa ketika pimpinan mengambil inisiatif untuk memperbaiki kondisi kerja karyawan misalnya, mengusulkan untuk menambah atau memperluas keahlian, keputusan pimpinan yang kemudian dianggap sebagai sinyal dukungan yang meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. Hal ini berarti hipotesis kedua yang menyatakan *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *employee engagement* diterima. Semakin tinggi dukungan organisasional yang dirasakan oleh karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang berarti mereka merasa bahwa organisasi menghargai setiap kontribusi dan pendapatnya, mereka juga merasakan adanya kepedulian organisasi terhadap kepentingan mereka berupa bantuan yang ditawarkan organisasi ketika karyawan berada dalam kesulitan. Sehingga tingginya tingkat *perceived organizational support* yang dirasakan karyawan berdampak pada tingkat *employee engagement* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang juga semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat penelitian yang dilakukan penelitian Mujiasih (2015) bahwa dukungan organisasional berhubungan positif dengan *employee engagement*. Dengan arti kata, ketika individu menerima dukungan baik berupa finansial maupun nonfinansial dari organisasi maka mereka akan merasa berkewajiban untuk membalasnya dengan kontribusi yang optimal sehingga menimbulkan tingkat *engagement* yang lebih tinggi, namun ketika organisasi gagal dalam memberikan dukungan dalam bentuk apapun maka mereka akan memisahkan bahkan melepaskan diri dari organisasi tersebut atau dikenal dengan *personaldisengagement*.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisis SPSS, variabel *perceived organizational support* berpengaruh signifikan positif terhadap penerapan kepuasan kerja pada karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh signifikan positif terhadap penerapan kepuasan kerja karyawan, tapi koefisien regresi berkurang dari hasil regresi yang pertama $0,656 < 1,311$. Hal ini menunjukkan terjadinya mediasi secara persial. Sedangkan *employee engagement* diperoleh nilai sig sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa *employee engagement* sebagai variabel mediator berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa *perceived organizational support* juga berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. Hal ini berarti semakin tinggi *perceived organizational support* yang dirasakan oleh karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang, dimana mereka merasa bahwa organisasi menghargai setiap kontribusi dan pendapatnya, mereka juga merasakan adanya bentuk kepedulian organisasi terhadap kepentingan mereka berupa bantuan yang

ditawarkan organisasi ketika karyawan berada dalam kesulitan. Maka akan berdampak pada kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang juga akan semakin tinggi.

Perceived organizational support juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan kerja dengan adanya variabel pemediasi yaitu melalui *employee engagement*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *perceived organizational support* yang dirasakan karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang dapat meningkatkan tingkat *employee engagement* karena karyawan merasa dihargai setiap kontribusi yang diberikannya kepada organisasi dan karyawan juga merasakan adanya bantuan organisasi ketika dalam kesulitan. Dengan demikian dapat menimbulkan adanya keterikatan karyawan yang muncul terhadap pekerjaan baik secara fisik, kognitif dan emosional, karyawan juga akan menikmati pekerjaannya karena organisasi juga menghargai pendapat mereka. Keterikatan yang muncul dari karyawan pada terhadap pekerjaannya karena dihargai keberadaan dan kesejahteraannya oleh organisasi dapat mengakibatkan meningkatnya kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rhoades *et al.* (2001) dalam Nusatria (2011) dimana dukungan dari organisasi membuat karyawan akan merasa di perhatikan oleh perusahaan dan *supervisor* mereka yang juga dianggap sebagai agen dari perusahaan. Dukungan organisasi menciptakan kewajiban pada karyawan untuk peduli terhadap kesejahteraan perusahaan dan untuk membantu perusahaan meraih tujuannya dan ketikakaryawan percaya bahwa perusahaan peduli dengan mereka dan peduli terhadap kesejahteraan, mereka akan merespon dengan berusaha untuk memenuhi kewajiban mereka terhadap perusahaan dengan lebih terikat. Saks (2006) dalam Nusatria (2011) ditemukan banyak hubungan antara *perceived organizational support* dengan keluaran yang baik seperti kepuasan kerja, komitmen, dankinerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pendahuluan, kajian teori, dan pengolahan data serta pembahasan terkait hasil pengolahan data yang telah dikaji pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan: 1). *Perceived organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. Hal ini menunjukkan semakin tinggi *perceived organizational support* yang dirasakan karyawan maka dapat meningkatkan kepuasan kerja. 2). Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *employee engagement* karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. Hal ini menunjukkan semakin baik *perceived organizational support* yang diterima karyawan, maka dapat meningkatkan *employee engagement*. 3). *Employee engagement* memediasi secara parsial pengaruh antara *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. Hal ini berarti pengaruh *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja bisa berpengaruh secara langsung dan tidak langsung melalui *employee engagement*.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran kepada pimpinan dan karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang agar dapat mencapai tujuan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang sebagai berikut: 1). Guna meningkatkan *Perceived Organizational Support* karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang, sebaiknya pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang memberikan penghargaan atas kontribusi karyawan terhadap perusahaan berupa *reward* maupun ilkim organisasi yang *fair* serta perusahaan peduli terhadap kepentingan para karyawannya berupa memberikan bantuan ketika karyawan berada dalam kesulitan sehingga karyawan pun akan merasakan bahwa adanya dukungan dari organisasi dan mereka akan bekerja secara maksimal pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. 2). Diharapkan kepada

pimpinan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang untuk lebih mendekati diri kepada karyawan bukan hanya dari sistem finansial dan nonfinansial tetapi juga dengan sistem nilai, sehingga karyawan akan lebih merasa antusias dan terinspirasi untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang menantang, hal ini dapat mendorong potensi karyawan kepada keberhasilan yang lebih baik. Untuk meningkatkan kepuasan kerja. 3). Selanjutnya diharapkan kepada pimpinan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang untuk dapat lebih memperhatikan keinginan dan kebutuhan karyawan. Sehingga karyawan akan lebih termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Wahyu. (2011). *Perilaku kewargaan organisasional*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta: Yogyakarta.
- Ahmadi, Seyed Ali Akbar., Saeed Tavakoli., & Paria Pourdardvish Heidary. (2014). Perceived organizational Support and Employee Engagement, *International Journal of Information Technology and Management Studies*, 1(1).
- Brahmasari Ida Ayu, (2008). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya Pada Kinerja Perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(2),124-135.
- Kurniasari, R., & Izzati, Umi A. (2013). Hubungan Persepsi Dukungan Organisasi Dengan Employee Engagement Pegawai Negeri Sipil Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. 2(1), 2013.
- Luthans, Fred. (2006). *Organizational Behaviour*, Tenth Edition: McGraw-Hill Companies Inc.
- Mujiasih, Endah. (2015). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) Dengan Keterikatan Karyawan (Employee Engagement). *Jurnal Psikologi Undip*, 14(1), 40-51.
- Nusatria, Sandi. (2011). Employee Engagement: Antecedent dan Konsekuensi Studi pada Unit CS PT. Telkom Indonesia Semarang. *Jurnal Universitas Indonesia*. 1-68.
- Paille, P., Bourdeau, L., & Galois, I. (2010). Support, trust, satisfaction, intent to leave and citizenship at organizational level: A social exchange approach. *International Journal of Organizational Analysis*, 18(1).
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4).
- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins & Judge. (2015). *Perilaku Organisasi*, Buku 1, Cet. 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Saks, Alan M. 2006. Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Schaufeli, Wilmar B., & Arnold B. Bakker. (2004). Job Demand, Job Resource, and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multisample Study, *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Settoon, R. P., Bennett, N., & Liden, R. C. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81.
- Umar, Husain. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.