

**PENGARUH ORGANIZATIONAL SUPPORT AND EMPLOYEE ENGAGEMENT  
 TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN  
 PELANGGAN MEDAN DENAI**

Oleh

Nurul Wahyuni<sup>1</sup>, Yayuk Yuliana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Manajemen, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan

Email: [1nurulwahyuni@umnaw.ac.id](mailto:nurulwahyuni@umnaw.ac.id), [2yayukyuliana@umanaw.ac.id](mailto:yayukyuliana@umanaw.ac.id)

**Abstract**

*This study aims to determine the effect of Organizational Support and Employee Engagement on Employee Performance at PT. PLN (Persero) Medan Denai Customer Service Unit. This study uses a quantitative descriptive approach. The population of this study are employees of PT. PLN (Persero) Medan Denai Customer Service Unit, namely 60 employees. The research sample was obtained using the entire population to be used as a sample, namely as many as 60 employees. The analysis technique used is multiple regression analysis. The suitability test using the t test and F test was carried out to test the effect partially and simultaneously between the independent variables and the dependent variable with the assumption that other variables are considered constant. Based on the results of multiple linear regression tests, it is known that the multiple linear regression equation of this study is:  $Y = 7.182 + 0.380X_1 + 0.225X_2$ . The positive equation value indicates that if there is an increase in Organizational Support and Employee Engagement, the Employee Performance will also increase. Based on the results of the F test, the calculated f value is 39,180 with a sig level of 0.000, therefore the sig value is  $0.000 > 0.05$  and the calculated F value is  $39,180 > F$  table 3.16. This shows that  $H_0$  is rejected, so it can be concluded that the independent variables  $X_1$  and  $X_2$  are significantly simultaneous positive and significant effect on the dependent variable  $Y$ . Based on the test results of the coefficient of determination, the Adjusted R Square value is 0.564 or 56.4%. This means that the percentage of Organizational Support ( $X_1$ ) and Employee Engagement ( $X_2$ ) on Employee Performance ( $Y$ ) is 56.4%, while the remaining 43.6% is influenced by other variables not examined by this study such as motivation, job satisfaction, commitment, loyalty and others.*

**Keywords:** Organizational Support, Employee Engagement, Employee Performa

**PENDAHULUAN**

Saat ini dunia sedang mengalami perubahan besar pada sektor ekonomi setelah adanya revolusi industri 4.0 pada *cyber physical* dapat membuat persaingan semakin ketat dan kompetitif (Prastyo, & Frianto, 2020). Selain itu, revolusi industri 4.0 bisa membawa pada perubahan perkembangan teknologi digitalisasi. Maka dari itu, organisasi maupun perusahaan perlu adanya dukungan dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualitas dan kuantitas untuk mencapai tujuan. SDM merupakan aset yang sangat penting untuk menjadi penentu keberlangsungan hidup

perusahaan. Sehingga harus perlu dilatih dan ditingkatkan kemampuannya dari segi kualitas maupun kuantitas (Wahyuni, 2020). Terdapat adanya SDM yang baik, pencapaian tujuan perusahaan akan lebih efisiensi (Wahyuni, 2019).

Kinerja merupakan hasil dari kerja yang diperoleh dari karyawan atau perilaku sesungguhnya yang dihasilkan karyawan dalam keahliannya di perusahaan. Upaya peningkatan kinerja karyawan hendaknya di perhatikan oleh perusahaan dengan terus memberikan pelatihan dan pengembangan dalam perilaku kerja bersikap profesional. Pengetahuan mengenai

kinerja pegawai merupakan aspek yang penting digunakan sebagai bahan untuk evaluasi yang dapat mengukur seberapa jauh proses kinerja yang dilakukan karyawan dalam perusahaan selama ini apakah sudah berlangsung sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

*Organizational support* merupakan pandangan karyawan tentang seberapa jauh kepercayaan bahwa kontribusi dan kesejahteraan dihargai oleh perusahaan. Maka itu, perlu perusahaan mengoptimalkan bagaimana supaya dukungan terhadap karyawan mempunyai bahwa perusahaan telah menghargai kontribusi karyawannya. Apabila karyawan beranggapan bahwa dukungan dari perusahaan yang telah diterima itu besar, persepsi positif akan muncul ketika berdampak pada hasil kinerja. (Fitria *et al* 2018) Menyatakan bahwa *Organizational Support* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan artinya semakin tinggi tingkat *Organizational Support* maka hasil kerja semakin baik. Namun, ditemukan pernyataan yang menentang bahwa dimana *Organizational Support* berpengaruh negatif kepada kinerja karyawan artinya semakin tinggi *Organizational Support* maka kinerja semakin rendah. Meskipun karyawan mendapatkan kompensasi yang besar, tingkat keadilan, penghargaan hasil kerja, dan kenyamanan yang diperoleh kurang memuaskan. Maka ini akan sangat menjadikan kejenuhan berkepanjangan dan menurunkan kinerja.

Tingkat *Organizational Support* yang baik dapat menjadikan karyawan merasa bertanggung jawab memberikan timbal balik atau *feedback* pada perusahaan sesuai dengan kemampuan, salah satu bentuknya melalui *employee engagement* (Prastyo & Frianto, 2020). (Wahyuni 2019) mengatakan bahwa *employee engagement* adalah hubungan yang menyangkut keterikatan karyawan terhadap komitmen perusahaan dan *value* perusahaan. Karyawan akan meningkatkan performa kinerjanya apabila memiliki keterlibatan erat pada perusahaan seperti rasa nyaman dan mulai

menyukai beberapa hal yang ada disekitar, baik dengan tanggung jawab dan peran maupun lingkungan kerjanya. *Employee engagement* merupakan kondisi atau situasi dimana karyawan merasa berpartisipasi terhadap pekerjaannya sehingga dapat berpengaruh langsung terhadap performa karyawannya.

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyaluran listrik. Pada dasarnya PLN merupakan pelayanan untuk melayani masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan listrik. Kegiatan di dalam perusahaan khususnya di daerah Medan Denai. Salah satu BUMN yang berperan penting dalam memberikan pelayanan publik terkait pemenuhan kebutuhan listrik masyarakat adalah PT.PLN (Persero). Energi listrik merupakan kebutuhan yang sangat vital bagi manusia untuk menunjang kelangsungan hidupnya. Tanpa adanya listrik manusia tidak dapat menjalani aktivitasnya dengan sempurna. Oleh karena itu, PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai menjadi sorotan utama dalam memberikan pelayanan publik terkait dengan pemenuhan kebutuhan listrik kepada masyarakat.

Sebagai satu-satunya BUMN yang menangani seluruh aspek kelistrikan di Indonesia, PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai masih memiliki berbagai permasalahan dan kekurangan mulai dari masalah kurangnya dukungan organisasi yang dirasakan karyawan (*Organizational Support*), banyak faktor yang mempengaruhi keterikatan karyawan dalam satu perusahaan, seperti kompensasi, kesempatan pengembangan diri, hingga suasana kerja yang egaliter. Keterikatan kerja juga menentukan seberapa lama karyawan akan bertahan untuk bekerja dalam perusahaan.

Fenomena masalah mengenai *organizational support* masih dirasakan beberapa karyawan PT. PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai seperti

perusahaan yang kurang menghargai setiap kinerja yang baik dari pegawai dan tidak adanya tambahan bonus yang diberikan kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Hal ini tentunya akan mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja karyawan menjadi menurun dikarenakan beberapa karyawan menjadi tidak semangat dalam menjalankan pekerjaannya.

Selain itu fenomena masalah yang terlihat yaitu mengenai *Employee Engagement* dimana masih adanya para karyawan yang merasa tidak semangat dalam menjalankan tugasnya dan beberapa karyawan tidak memiliki dedikasi yang tinggi dalam menjalankan pekerjaannya. Hal ini disebabkan karena kurangnya motivasi yang seharusnya diberikan oleh atasan PT. PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai agar karyawan menjadi lebih semangat dalam menjalankan seluruh pekerjaannya, dimana hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kinerja keuangan.

Dari adanya pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan fenomena permasalahan yang terjadi yaitu Organisasi lebih mementingkan hasil daripada proses. Dari hasil penyebaran kuesioner pra-survei dan wawancara beberapa karyawan PT.PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai terdapat beberapa masalah yang menarik untuk diteliti lebih lanjut.

Adanya latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Organizational Support And Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai”.

Adapun penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah adanya pengaruh dukungan organisasi (*organizational support*) terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah adanya pengaruh keterlibatan karyawan (*employee engagement*) terhadap kinerja karyawan ?

3. Apakah adanya pengaruh dukungan organisasi (*organizational support*) dan keterlibatan karyawan (*employee engagement*) terhadap kinerja karyawan?
4. Seberapa besar pengaruh *organizational support and employee engagement* terhadap kinerja karyawan?

## LANDASAN TEORI

### Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan perbandingan antara prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang diharapkan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2014:67) yang dimaksud dengan kinerja (*performance*) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepada karyawan.

### Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Afandi (2018:89) ada empat indikator kinerja karyawan, yaitu:

1. Kualitas kerja  
Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan
2. Kuantitas  
Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiapitu masing-masing.
3. Pelaksanaan tugas  
Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab  
Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

### *Employee Engagement*

Menurut Stephen P Robbins & Timothy A Judge (2013:77) *employee engagement*

merupakan keterlibatan karyawan, keterlibatan individu, kepuasan, dan antusias untuk pekerjaan yang dilakukannya. Kita mungkin bertanya kepada karyawan apakah mereka memiliki akses ke sumber daya dan peluang untuk mempelajari keterampilan baru, apakah mereka merasa pekerjaan mereka penting dan bermakna, dan apakah interaksi mereka dengan rekan kerja dapat dihargai.

### **Indikator Employee Engagement**

Menurut Andrian Noviardy (2020) membagi indikator employee engagement ke dalam 3 dimensi, yaitu:

1. *Vigor* (kekuatan)  
*Vigor* dapat dinilai dari semangat yang ditunjukkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya yang dapat dilihat dari stamina dan energi yang tinggi ketika bekerja, kemauan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan, serta kegigihan dan ketekunan dalam menghadapi kesulitan dalam bekerja.
2. *Dedication* (dedikasi)  
*Dedication* atau dedikasi 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.
3. *Absorption* (penyerapan)  
*Absorption* atau penyerapan ditandai dengan adanya konsentrasi dan minat yang mendalam, tenggelam dalam pekerjaan, waktu terasa berlalu begitu cepat dan individu sulit melepaskan diri dari pekerjaan sehingga dan melupakan segala sesuatu di sekitarnya.

### **Organizational Support**

*Organizational Support* diartikan sebagai keyakinan seseorang bahwa organisasi tempat ia bekerja menghargai kontribusinya dan peduli kesejahteraannya (Rhoades et al, 2013). Sedangkan menurut Mila Anggraini (2017) *Organizational Support* yaitu

kemampuan untuk menunjukkan dan mempekerjakan diri tanpa konsekuensi negatif dimana hubungan impersonal yang mendukung dan saling percaya serta manajemen yang mendukung akan meningkatkan keamanan secara psikologis.

### **Indikator Organizational Support**

Menurut Hans (2018:512), terdapat beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat *organizational support* dalam sebuah organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Organisasi menghargai kontribusi karyawan.
2. Organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan.
3. Organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan.
4. Organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik.

Organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, digunakan jenis penelitian *explanatory research* dengan pendekatannya yaitu kuantitatif. Menurut (Sugiyono 2006) metode *explanatory research* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain. Berdasarkan jenis tingkat penjelasan, maka tipe penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Pada akhirnya penelitian ini menjelaskan hubungan kausal antar variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Pada penelitian ini penulis berusaha menjelaskan hubungan antara variabel *Organizational Support* (X1) *Employee Engagement* (X2) dan Kinerja Karyawan (Y). Penelitian yang akan dikaji adalah *Pengaruh Organizational Support And Employee Engagement Terhadap Kinerja*

Karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai di jl Sei Kera No.199,Pandau Hilir,kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20222 selama bulan Desember 2022 sampai Mei 2023.

Adapun populasi dari penelitian ini adalah 60 Orang karyawan PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai. Teknik penarikan sampel penelitian ini menggunakan teknik sampling penuh yaitu teknik penentuan sampel dengan cara mengambil seluruh jumlah populasi sebagai responden yaitu sebanyak 60 60 Orang karyawan PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini menguraikan mengenai Pengaruh *Organizational Support And Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh *Organizational Support and Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai. Dalam penelitian ini diambil sebanyak 60 orang karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai.

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 5 pernyataan untuk variabel  $X_1$ , 3 pernyataan untuk variabel  $X_2$  dan 4 pernyataan untuk variabel  $Y$  di mana yang menjadi variabel  $X_1$  adalah *Organizational Support*, variabel  $X_2$  adalah *Employee Engagement*, variabel  $Y$  adalah Kinerja Karyawan. Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 60 orang karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating (LSR)*.

## Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi dengan menggunakan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Analisis Regresi linier Berganda**

Berdasarkan tabel diatas terdapat

| Model                  | Coefficients <sup>a</sup>   |                           |      | t     | Sig. |
|------------------------|-----------------------------|---------------------------|------|-------|------|
|                        | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients |      |       |      |
|                        | B                           | Std. Error                | Beta |       |      |
| 1 (Constant)           | 7.182                       | 1.261                     |      | 5.697 | .000 |
| Organizational Support | .380                        | .052                      | .639 | 7.303 | .000 |
| Employee Engagement    | .225                        | .036                      | .552 | 6.303 | .000 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

beberapa kolom dalam tabel Coefficients di atas. Yang perlu di perhatikan ketika akan mencari persamaan regresi linear bergandanya adalah kolom 'B'. Dalam kolom B tersebut nilai (Constant) adalah 7.182, *Organizational Support* (0.380) dan *Employee Engagement* (0.225).

Sehingga apabila dituliskan, persamaan regresi linear berganda dari penelitian ini adalah:  

$$Y = 7.182 + 0.380X_1 + 0.225X_2 + e$$

Persamaan regresi linier berganda tersebut, dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (a) adalah 7.182. Artinya jika variabel *Organizational Support* ( $X_1$ ), dan *Employee Engagement* ( $X_2$ ), nilainya adalah 0, maka nilainya positif, yaitu 7.182.
2. Nilai koefisien regresi variabel *Organizational Support* ( $X_1$ ) bernilai positif, yaitu 0.380. Artinya bahwa apabila ada peningkatan *Organizational Support* ( $X_1$ ) sebesar 1%, maka Kinerja Karyawan akan meningkat 0.380 dengan asumsi variabel lain bernilai konstan.
3. Nilai koefisien regresi variabel *Employee Engagement* ( $X_2$ ) bernilai positif, yaitu 0.225. Artinya bahwa apabila ada peningkatan *Employee Engagement* ( $X_2$ ) sebesar 1%, maka Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0.225 dengan asumsi variabel lain bernilai konstan.

### Hasil Uji Parsial (Uji t)

Hasil Uji Parsial dengan menggunakan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 2. Uji Parsial (Uji T)**

| Model                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                          | B                           | Std. Error |                           |       |      |
| (Constant)               | 7.182                       | 1.261      |                           | 5.697 | .000 |
| 1 Organizational Support | .380                        | .052       | .639                      | 7.303 | .000 |
| Employee Engagement      | .225                        | .036       | .552                      | 6.303 | .000 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Output dari tabel di atas dapat dilihat nilai t-hitung yang diperoleh setiap variabel. Dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% dan diperoleh nilai t-tabel sebesar 1.672. Untuk kriteria Uji t, t tabel dilakukan pada tingkat  $\alpha = 5\%$ . Nilai  $t = (t_{\alpha; n-k}) = (0.05; 60-3) = 57 = (0.05; 57) = 1.672$ .

Hasil pengujian pengaruh *Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap Terhadap Kinerja Karyawan adalah sebagai berikut:

1. *Organizational Support* ( $X_1$ ) yang memengaruhi Kinerja Karyawan
2. Hasil analisis diperoleh nilai t hitung untuk variabel *Organizational Support* ( $X_1$ ) sebesar 7.303 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.672. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau  $7.303 > 1.672$  kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel  $X_1$  memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa  $X_1$  mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan variabel *Organizational Support* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

### Hasil Uji Simultan (Uji F)

Hasil Uji Simultan dengan menggunakan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. Uji Simultan (Uji F)**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 26.591         | 2  | 13.295      | 39.180 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 19.342         | 57 | .339        |        |                   |
|                    | Total      | 45.933         | 59 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Employee Engagement, Organizational Support

Untuk kriteria Uji F, f tabel dilakukan pada tingkat  $\alpha = 5\%$  yaitu  $df_1 = k-1$  dan  $df_2 = n-k$ ;  $df_1 = 3-1 = 2$ ;  $df_2 = 60 - 3 = 57$ ;  $(2; 57) = 3.16$ .

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai f hitung adalah 39.180 dengan tingkat sig 0,000 oleh karena itu nilai sig 0,000 > 0,05 dan nilai F hitung  $39.180 > F$  tabel 3.16 hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen  $X_1$ , dan  $X_2$  secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Y.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |               |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                          | .761 <sup>a</sup> | .579     | .564              | .583                       | 1.980         |

a. Predictors: (Constant), Employee Engagement, Organizational Support

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil pengujian pengaruh *Organizational Support* dan *Employee Engagement* terhadap Terhadap Kinerja Karyawan adalah sebagai berikut:

1. R sebesar 0.761 atau sebesar 76.1% hasil ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara variabel *Organizational Support* ( $X_1$ ) dan *Employee Engagement* ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y).
2. R square ( $R^2$ ) atau kuadrat R menunjukkan koefisien determinan adalah sebesar 0.579 artinya persentase sumbangkan *Organizational Support* ( $X_1$ ) dan *Employee Engagement* ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 57.9%, sedangkan sisanya sebesar 42.1% dipengaruhi oleh

variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

3. *Adjusted R Square* merupakan nilai  $R^2$  menunjukkan koefisien determinasi adalah sebesar 0.564 atau sebesar 56.4%. Artinya persentase pengaruh *Organizational Support* ( $X_1$ ) dan *Employee Engagement* ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ) sebesar 56.4%, sedangkan sisanya sebesar 43.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini seperti motivasi, kepuasan kerja, komitmen, loyalitas dan lainnya.

### **Pembahasan**

#### **Pengaruh *Organizational Support* ( $X_1$ ) Terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ )**

Hasil analisis diperoleh nilai  $t$  hitung untuk variabel *Organizational Support* ( $X_1$ ) sebesar 7.303 jika dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel yang sebesar 1.672. Maka  $t$  hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai  $t$  tabel atau  $7.303 > 1.672$  kemudian terlihat pula bahwa nilai  $sig$  lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel  $X_1$  memiliki kontribusi terhadap  $Y$ . Nilai  $t$  positif menunjukkan bahwa  $X_1$  mempunyai hubungan yang searah dengan  $Y$ . Jadi dapat disimpulkan variabel *Organizational Support* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Pada dasarnya setiap perusahaan/Organisasi yang didirikan mempunyai harapan bahwa kelak di kemudian hari akan mengalami perkembangan yang pesat di dalam lingkup kegiatannya dan menginginkan produktivitas serta komitmen kerja yang tinggi. Untuk mewujudkan hal tersebut dibutuhkan beberapa faktor produksi yaitu, Tenaga kerja, modal, dan keahlian, faktor-faktor tersebut harus saling mendukung untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Dari faktor-faktor tersebut, faktor tenaga kerja dalam hal ini adalah pegawai, sebagai hal terpenting karena manusia merupakan pemakai dan penggerak serta penentu dari semua

aktivitas. Manajemen Sumber daya manusia (MSDM) menentukan keefektifan suatu organisasi karena sumber daya manusia merupakan aspek krusial. MSDM merupakan satu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam Organisasi. Hal ini disebabkan manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja yang ada di dalam Organisasi. Sehingga terwujud tujuan Organisasi dan komitmen Organisasi. Manajemen sumber daya manusia juga dapat menghasilkan komitmen di dalam organisasi dengan cara pemberian dukungan, maupun penilaian, pemberian balas jasa dalam setiap individu sesuai dengan kemampuan kerjanya.

Penelitian Eisenberger et al. (2019) yang menyatakan bahwa karyawan yang mendapatkan dukungan dari organisasinya, cenderung tidak akan mencari pekerjaan lain atau tidak akan menerima tawaran pekerjaan dari perusahaan lain. Pekerja akan merasakan mendapat dukungan dari organisasinya saat imbalan yang diberikan dirasakan adil, mereka memiliki suara dalam keputusan dan saat mereka melihat atasannya bersifat suportif. Dukungan organisasi dipandang sangat penting bagi perilaku pekerjanya, dukungan itu bisa berupa bentuk perhatian dari pimpinan kepada bawahannya dan juga bisa berupa sarana dan prasarana.

Hal ini menunjukkan semakin makin tinggi *Organizational Support*, makin tinggi juga Kinerja karyawan. Hasil menunjukkan bahwa *Organizational Support* dari perusahaan menjadi faktor yang sangat penting untuk dapat meningkatkan kinerja dari karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai. Hasil tersebut ditunjukkan oleh pengaruh yang signifikan dari *Organizational Support* terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, hasil ini mengindikasikan dengan adanya dukungan dari PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai yang semakin besar untuk semua karyawannya, baik dukungan tersebut berupa moral maupun

material nya. Dukungan tersebut meningkatkan kinerja dari setiap karyawan yang bekerja di bank tersebut. PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai mengapresiasi kontribusi karyawan sehingga berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Selain itu, B PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai juga mau mempertimbangkan aspirasi karyawan dan mempertimbangkan nilai-nilai yang dimiliki karyawan. Oleh sebab itu, karyawan merasa dihargai dan pada akhirnya kinerja mereka menjadi lebih optimal. PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai juga memberikan apresiasi terhadap prestasi kerja melalui reward yang diberikan sehingga kinerjanya akan selalu ditingkatkan. PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai juga peduli akan kesejahteraan karyawan, melalui insentif yang diberikan sehingga mereka akan lebih bersemangat untuk bekerja dan meningkatkan prestasi kerja mereka. Oleh sebab itu, PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Denai untuk tetap terus meningkatkan dukungannya bagi karyawan untuk lebih meningkatkan kinerja demi tujuan perusahaan yang ingin dicapai. Hasil ini telah mendukung hasil penelitian dari (Dana and Dewi, 2016) serta (Hamida, Sodik, & Rahayu, 2020) yang menyatakan *Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Afrianty dan Afriani (2017) mengenai Pengaruh *Organizational Support* Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Employee Engagement* sebagai variabel intervening pada karyawan PT.POS Indonesia Kota yang menemukan bahwa Hasil penelitian diketahui menunjukkan bahwa *Organizational Support* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

#### **Pengaruh *Employee Engagement* ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Hasil analisis diperoleh nilai t hitung untuk variabel *Employee Engagement* ( $X_2$ ) sebesar 6.303 jika dibandingkan dengan nilai t

tabel yang sebesar 1.672. Maka T hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai T tabel atau  $6.303 > 1.672$  kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel  $X_2$  memiliki kontribusi terhadap Y. nilai t positif menunjukkan bahwa  $X_2$  mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan variabel *Employee Engagement* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Menurut William Macey (2009:1) *Employee engagement* merupakan timbulnya perasaan antusias saat karyawan ikut andil dalam membantu perusahaan mencapai tujuannya. *Employee engagement* membuat karyawan memiliki ikatan kuat pada perusahaan bukan hanya untuk mendapatkan gaji namun juga karyawan termotivasi untuk meningkatkan kinerja di perusahaan. *Employee engagement* dengan perusahaan dapat terbentuk oleh ikatan emosional, faktor emosional terhubung dengan kenyamanan kerja serta pengalaman kerja. Oleh karna itu, perusahaan akan terus berusaha agar terjaganya *employee engagement* dalam lingkungan perusahaan. Perusahaan dapat meningkatkan *employee engagement* yang dimiliki karyawan dengan memberikan kesempatan dan peluang besar bagi karyawan yang ingin mendapatkan promosi jabatan. Pemberian promosi jabatan merupakan salah satu langkah perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya dengan adanya cara pemberian penghargaan dan promosi jabatan perusahaan berharap munculnya rasa keterikatan yang dimiliki tiap karyawannya tanpa ada paksaan untuk terus bekerja di perusahaan ini. Karyawan yang memiliki *employee engagement* pada perusahaan akan bekerja secara konsisten serta tidak mudah menyerah saat menghadapi masalah dalam bekerja. Karyawan yang terikat dengan perusahaan akan memberikan performa kerja yang terus meningkat. karna adanya dedikasi dalam diri karyawan sehingga



karyawan merasa bertanggung jawab untuk terus bekerja dengan ikut andil dalam suksesnya perusahaan mencapai tujuan perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti terdahulu Biyanto Daru Wicaksono (2019) mengenai Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital Institut Pertanian Bogor yang menemukan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara *employee engagement* dengan kinerja karyawan.

### KESIMPULAN

1. Hasil Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, diketahui bahwa persamaan regresi linear berganda dari penelitian ini adalah:  $Y = 7.182 + 0.380X_1 + 0.225X_2 + e$ . Nilai persamaan positif menunjukkan bahwa apabila ada peningkatan *Organizational Support* dan *Employee Engagement* maka Kinerja Karyawan juga akan mengalami peningkatan.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel *Organizational Support* ( $X_1$ ) sebesar 7.303 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.672. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau  $7.303 > 1.672$  kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel  $X_1$  memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa  $X_1$  mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan variabel *Organizational Support* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel *Employee Engagement* ( $X_2$ ) sebesar 6.303 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.672. Maka T

hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai T tabel atau  $6.303 > 1.672$  kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga variabel  $X_2$  memiliki kontribusi terhadap Y. nilai t positif menunjukkan bahwa  $X_2$  mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan variabel *Employee Engagement* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

4. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan nilai f hitung adalah 39.180 dengan tingkat sig 0,000 oleh karena itu nilai sig  $0.000 > 0.05$  dan nilai F hitung  $39.180 > F$  tabel 3.16 hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen  $X_1$ , dan  $X_2$  secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Y.
5. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0.564 atau sebesar 56.4%. Artinya persentase pengaruh *Organizational Support* ( $X_1$ ) dan *Employee Engagement* ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 56.4%, sedangkan sisanya sebesar 43.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini seperti motivasi, kepuasan kerja, komitmen, loyalitas dan lainnya.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afandi. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Latihan Kerja. *Ekonomi Bisnis*, 35–36.
- [2] Anggraini, Mila. 2017. “Pengaruh Percieve Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Job Engagement Dan Job Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi (Survey Pada Pusat Pendidikan Dan Pelatihan Kementerian Dalam Negeri

- Regional Yogyakarta)." PhD Thesis. UPN" Veteran" Yogyakarta.
- [3] Han, Sia Tjun., dkk. 2018. Komitmen Afektif dalam Organisasi yang Dipengaruhi Perceived Organizational Support dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Volume 14. No. 2. Halaman 109-117.
- [4] Noviardy Andrian dan Aliya Sabeli. 2020. Pengaruh Employee Engagement dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Bidang Kelapa Sawit (Studi Empiris Pada PT. Suryabumi Agrolanggeng, Sumatera Selatan). *Journal Management, Business, and Accounting* Vol. 19 No. 3.
- [5] Prastyo, B. (2020). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement: Sebuah Studi Literatur. *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 3(1), 59–72.  
<https://doi.org/10.33752/bima.v3i1.310>
- [6] Rhoades, L. & Eisenberger, R. 2013. Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4): 698-714.
- [7] Robbins, Stephen & Judge, Timothy A. 2013. *Perilaku Organisasi-Organizational Behavior* Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat
- [8] Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [9] Wahyuni, R. A. (2019). Perceived Organizational Support Dan Talent Management Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(4), 905–913.