

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 *Organizational Support*

Organizational support dapat diartikan sebagai bentuk dukungan yang diberikan perusahaan kepada karyawan. *Organizational support* memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan *job performance* pada karyawan dalam sebuah perusahaan.

2.1.1.1 Pengertian *Organizational Support*

Dukungan Organisasi (*Organization Support*) merupakan dukungan yang berasal dari organisasi yang mencakup upaya untuk menumbuhkan pemahaman karyawan terhadap dukungan yang diberikan sesuai dengan aturan dan harapan perusahaan (Pratiwi & Muzzaki, 2021). Adapun pendapat lain mengatakan bahwa *organizational support* adalah bagaimana suatu perusahaan peduli dan mengapresiasi setiap kontribusi karyawan atas kesuksesan organisasi serta perhatian yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan atas kehidupan serta kebutuhannya (Maryati, 2014). Selain itu, pendapat lain mengatakan bahwa *organizational support* merupakan persepsi yang dimiliki karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, serta peduli pada kesejahteraan mereka. Oleh karena itu, jika karyawan merasa bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, hal ini akan membantu dalam membentuk hubungan dan pandangan yang lebih positif terhadap organisasi tersebut (Eisenberger et al., 2020).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *organizational support* merupakan bentuk dukungan yang diberikan perusahaan untuk karyawan yang tercermin dari bagaimana perusahaan menghargai kontribusi serta peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Karyawan yang merasa bahwa perusahaan memberikan dukungan kepada mereka maka mereka juga akan terdorong untuk memberikan balasan yang sepadan. Oleh sebab itu, ketika perusahaan memberikan dukungan kepada karyawannya secara maksimal, maka karyawan pun akan merespon dukungan yang diberikan dengan bekerja lebih keras, mencerahkan semua tenaga yang dimiliki serta pikirannya pada pekerjaan dengan memberikan kinerja yang maksimal.

2.1.1.2 Faktor-faktor *Organizational Support*

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya *organizational support* (Rosanti & Satiningsih, 2022) diantaranya yaitu:

1. Kepercayaan

Kepercayaan didefinisikan sebagai asumsi bahwa individu dapat diandalkan untuk melakukan apa yang telah diperintahkan. Ketika perusahaan telah mempercayai itu, maka karyawan tentu akan merasakan hal yang sama pula terhadap perusahaannya. Sehingga secara tidak langsung akan berdampak pada peningkatan *job performance*.

2. Akses terhadap informasi

Memberikan informasi kepada karyawan merupakan hal yang sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan bersama. Jika perusahaan transparan dalam memberikan informasi, baik atau buruk, maka hal tersebut dapat

membangun kepercayaan karyawan. Mereka akan merasa dipercaya dan diperhatikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, dengan berbagi informasi secara terbuka, perusahaan dapat terus melakukan perbaikan yang berkelanjutan.

3. Akses terhadap kesempatan untuk belajar dan berkembang

Kebutuhan pengetahuan, keterampilan dan perilaku merupakan hal yang perlu didapatkan karyawan untuk mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan efektif. Kebutuhan ini dapat dipenuhi melalui fasilitas, kerjasama tim dan manajemen perubahan berkontribusi dalam memberikan pengetahuan yang dibutuhkan karyawan untuk memecahkan masalah secara bersama-sama dan hal ini dapat meningkatkan karyawan untuk berkembang serta memahami perannya untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.1.3 Indikator *Organizational Support*

Organizational Support dapat diukur dengan beberapa hal (Fitriani et al., 2022) diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Keadilan (*Fairness*)

Merupakan keadilan prosedural yang menyangkut masalah mengenai pembagian karyawan. Hal ini meliputi keadilan struktural dan aspek sosial. Aspek keadilan struktural mencakup peraturan formal dan keputusan mengenai karyawan. Sedangkan aspek sosial seringkali disebut dengan keadilan interaksional yang meliputi bagaimana memperlakukan karyawan dengan hormat.

2. Dukungan atasan (*Supervisor support*)

Dukungan atasan mengembangkan pandangan tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan. Dalam hal ini atasan bertindak sebagai agen dari organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi *performance* bawahan, maka karyawan pun melihat orientasi atasan mereka sebagai perwujudan adanya *organizational support*.

3. Penghargaan organisasi dan kondisi kerja (*Organizational rewards and job condition*)

Merupakan penghargaan yang diberikan organisasi kepada karyawannya yang meliputi pengakuan, gaji, tunjangan, bonus, dan promosi. Sedangkan kondisi kerja tercermin dengan adanya kondisi kerja yang nyaman dan adanya keamanan kerja yang memiliki arti terdapatnya kepastian bahwa organisasi akan tetap mempertahankan keanggotaan karyawan di masa depan.

2.1.2 *Employee Engagement*

Employee engagement dapat diartikan sebagai suatu sikap dimana seorang karyawan merasa terikat terhadap pekerjaannya. *Employee engagement* merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan *job performance* perusahaan.

2.1.2.1 Pengertian *Employee Engagement*

Keterikatan Karyawan (*Employee Engagement*) adalah suatu keadaan mental/pikiran yang positif dan memuaskan yang terkait dengan pekerjaannya. Hal ini ditandai dengan semangat, dedikasi dan kefokusan dalam menyelesaikan

pekerjaan (Schaufeli, 2018). Adapun pendapat lain mengatakan bahwa *employee engagement* merupakan sejauh mana seorang karyawan dapat terlibat sepenuhnya dalam pekerjaannya dan berkomitmen untuk mencapai tujuan organisasi dengan memberikan kinerja terbaiknya, serta mengekspresikan diri secara fisik dan emosional terhadap pekerjaannya (Katili et al., 2021). Sementara pendapat lain mengatakan bahwa *employee engagement* adalah perasaan berenergi yang mana diekspresikan melalui usaha yang berkelanjutan di tempat kerja dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi, *employee engagement* bisa memengaruhi peningkatan *job performance* karena karyawan memiliki keterlibatan yang erat dengan perusahaan seperti rasa kenyamanan dan menyukai beberapa hal yang ada di sekitar seperti tanggung jawab dan peran yang dimiliki maupun lingkungan kerjanya (Byrne, 2015).

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa *employee engagement* merupakan suatu sikap dimana seorang karyawan merasa terikat terhadap pekerjaannya, yang ditunjukkan dengan perilaku positif seseorang dalam menjalankan tugas perusahaan. Hal ini mencakup semangat yang penuh, dedikasi yang tinggi, dan kefokusan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2.1.2.2 Faktor-faktor *Employee Engagement*

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya *employee engagement* (Saks & Gruman, 2020) diantaranya yaitu sebagai berikut

1. Karakteristik pekerjaan (*Job characteristic*)

Karakteristik pekerjaan memiliki lima inti yang terdiri dari keanekaragaman keterampilan (*skill variety*), identitas tugas (*task identity*),

signifikansi tugas (*task significance*), otonomi (*autonomy*) dan umpan balik (*feedback*) yang dapat menimbulkan rasa tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya dan kelima hal tersebut dapat memengaruhi *employee engagement*.

2. Penghargaan dan pengakuan (*Reward and recognition*)

Pemberian penghargaan dan pengakuan memicu respon positif dalam bentuk peningkatan *job performance*. Oleh karena itu, seorang karyawan umumnya lebih memilih pekerjaan yang memberikan penghargaan dan pengakuan yang lebih besar atas kinerjanya. Kurangnya penghargaan atas *job performance* dapat mengakibatkan rendahnya keterikatan, oleh karena itu pengakuan dan penghargaan menjadi faktor penting dalam *employee engagement*.

3. Dukungan organisasi (*Organizational support*)

Dukungan dari organisasi menciptakan tanggung jawab bagi organisasi untuk memastikan kesejahteraan karyawannya, yang pada akhirnya dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, karyawan yang menerima *organizational support* yang baik cenderung untuk lebih terikat pada pekerjaan dan pada organisasi itu sendiri.

4. Dukungan pengawas (*Perceived supervisor support*)

Para karyawan umumnya cenderung melihat *supervisor* mereka sebagai representasi *organizational support* secara keseluruhan. Oleh karena itu, *supervisor* dianggap sebagai faktor yang sangat penting untuk membangun keterikatan dan merupakan akar jika terjadi ketidakterikatan karyawan.

2.1.2.3 Indikator *Employee Engagement*

Employee Engagement dapat diukur dengan beberapa indikator (Hanifah et al., 2020) diantaranya yaitu:

- 1. Semangat (*Vigor*)**

Merupakan keterikatan karyawan yang ditimbulkan melalui kekuatan mental dan fisik ketika melakukan pekerjaan. *Vigor* ditandai dengan energi yang tinggi dalam bekerja dan keinginan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal dalam setiap pekerjaan yang diberikan dan tekun dalam menghadapi kesulitan.

- 2. Dedikasi (*Dedication*)**

Menggambarkan perasaan antusias karyawan dalam bekerja, bangga terhadap pekerjaan yang dilakukan dan perusahaan tempatnya bekerja. Selain itu, karyawan merasa terinspirasi dan tekun tanpa merasa terancam dengan tantangan yang dihadapi serta senantiasa memberikan kontribusi yang penuh dalam bekerja.

- 3. Penyerapan (*Absorption*)**

Merupakan perilaku pegawai yang digambarkan dengan memberikan perhatian penuh terhadap pekerjaannya. Dalam hal ini karyawan melibatkan dirinya secara penuh, berkonsentrasi dan merasa senang melakukan pekerjaannya. Sehingga, karyawan akan lebih serius dalam bekerja bahkan merasakan lupa bahwa waktu telah berlalu begitu cepat.

2.1.3 Job Performance

Job performance dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam sebuah perusahaan. Selain itu, *job performance* sangat penting dalam mencapai tujuan atau target perusahaan.

2.1.3.1 Pengertian Job Performance

Kinerja Karyawan (*Job Performance*) merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Hal ini dapat diartikan bahwa hasil kerja karyawan selama periode waktu tertentu dan penyelesaiannya dalam periode waktu tertentu pula. Hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu (Silaen et al., 2021). Adapun pendapat lain mengatakan bahwa *job performance* merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang ada dalam diri masing-masing, untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika yang ada (Hayat, 2017). Sementara pendapat lain mengatakan bahwa *job performance* merupakan hasil kerja yang diperoleh karyawan atau perilaku sesungguhnya yang dihasilkan karyawan dalam peranannya di perusahaan. Upaya peningkatan *job performance* ini hendaklah diperhatikan oleh perusahaan (Cintani & Noviansyah, 2020).

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *job performance* adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan sesuai dengan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, *job*

performance juga mempunyai peran penting bagi peningkatan kemajuan perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

2.1.3.2 Faktor-faktor *Job Performance*

Terdapat beberapa faktor penyebab terjadinya *job performance* (Wildan & Sa'adah Lailatus, 2021) diantaranya yaitu:

1. Faktor internal karyawan

Yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri karyawan dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor dalam diri karyawan, misalnya sifat dan keadaan fisik. Sementara, faktor yang diperoleh yaitu pengetahuan/keterampilan.

2. Faktor lingkungan internal organisasi

Dalam melaksanakan tugas, karyawan memerlukan dukungan organisasi. Dukungan tersebut sangat memengaruhi tinggi rendahnya *job performance*. Faktor internal organisasi/perusahaan antara lain seperti iklim kerja yang baik, dukungan dari atasan maupun rekan rekan, serta fasilitas yang disediakan oleh organisasi tersebut.

3. Faktor lingkungan eksternal organisasi

Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi/perusahaan adalah suatu keadaan yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi/perusahaan, misalnya krisis ekonomi.

2.1.3.3 Indikator *Job Performance*

Terdapat beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengukur *job performance* (Saramony et al., 2021) diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja dapat didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tanggung jawabnya. Selain itu, kualitas kerja juga dapat digambarkan sebagai mutu yang harus dihasilkan dalam suatu pekerjaan.

2. Kuantitas kerja

Merupakan capaian yang dihasilkan oleh karyawan dalam waktu dan jumlah beban kerja yang diselesaikan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah yang harus diselesaikan dan dicapai dalam pekerjaan.

3. Ketepatan waktu

Merupakan kemampuan karyawan dalam memaksimalkan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan waktu yang telah diberikan.

4. Efektivitas

Efektivitas dapat digambarkan kemampuan seorang karyawan dapat memanfaatkan sumber daya sarana dan prasarana (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) yang tersedia untuk meningkatkan hasil yang optimal.

5. Kemandirian

Merupakan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan atas inisiatif yang ada dalam diri untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi serta tanggung jawabnya terhadap perusahaan. Karyawan yang mandiri yaitu karyawan yang ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan

bisa mengatasi masalah serta menjalankan perannya sendiri tanpa menunggu perintah.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti/ Tahun/Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Dicky Arie Ananta Siregar, Fajar Pasaribu (2022) Pengaruh Dukungan Organisasi dan Kom pensasi terhadap Kinerja Awak Kapal Tunda Melalui Kepuasan Kerja Pada PT. Aman Bahari Kuala Tanjung	Dukungan Organisasi dan Kinerja Karyawan	Kompensasi, Subjek, dan lokasi penelitian	Dukungan organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan	Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 5, No 1, Januari 2022, E-ISSN : 2599-3410, P-ISSN : 2614-3259
2.	Linda Kusuma Wardani, Puspita Wulansari (2021) Pengaruh <i>Employee Engagement</i> dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Telekomunikasi	<i>Employee Engagement</i> dan Kinerja Karyawan	Kepuasan Kerja, subjek, dan lokasi penelitian	<i>Employee Engagement</i> positif terhadap Kinerja Karyawan	Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen Vol. 6, No.4, 2021, November : 833-842, E-ISSN : 2598-635X, P-ISSN : 2614-7696
3.	Achmad Amin, Edi Jusriadi,	Dukungan Organisasi	Dukungan Keluarga,	Dukungan Organisasi	Jurnal Manajemen

No	Peneliti/ Tahun/Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Keluarga, Dukungan Organisasi, Terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh Budaya Kerja					E-ISSN : 2684-7841, P-ISSN : 2339-1510
4.	Ade Jaya Sutisna, Nisa Agustina (2022) Pengaruh Efikasi Diri, Etos Kerja, dan Dukungan Organisasi yang dirasakan terhadap Kinerja Pegawai Sekretaris Daerah Provinsi Banten	Dukungan Organisasi dan Kinerja Karyawan	Efikasi Diri, Etos Kerja, subjek, dan lokasi penelitian	Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan	<i>The Asia Pacific Journal Of Management Studies</i> , Vol.9, No.2, (2022), E-ISSN : 2502-7050, P-ISSN : 2407-6325
5.	Hari Sucahyowati, Andi Hendrawan (2020) Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap Kinerja Karyawan Pada PT MK Semarang	<i>Employee Engagement</i> dan Kinerja Karyawan	Subjek dan lokasi penelitian	<i>Employee Engagement</i> berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan	Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim Vol.2 No.2, November 2020, e-ISSN 2722-1679, p-ISSN 2684-9135
6.	Cintani dan Noviansyah (2020) Pengaruh <i>Employee Engagement</i>	<i>Employee Engagement</i> dan Kinerja Karyawan	Subjek dan lokasi penelitian	<i>Employee Engagement</i> berpengaruh positif terhadap	Kolegial Vol.8, No.1, Juni 2020, P-ISSN 2088-5644,

terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sinar Kencana Multi Lestari			Kinerja Karyawan	P-ISSN 2614-008X	
No	Peneliti/ Tahun/Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintahan Provinsi Sulawesi Utara				
8.	Nur Vadila Putri, Indah Purnamasari (2021) Pengaruh <i>Employee Engagement</i> dan <i>Work Life Balance</i> terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bussan Auto Finance (BAF)	<i>Employee Engagement</i> dan Kinerja Karyawan	Work Life Balance, subjek, dan lokasi penelitian	<i>Employee Engagement</i> berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan	<i>Journal of Applied Management and Business Research</i> (JAMBiR), Vol. 1, No.2, 2021, e-ISSN : 2776-1738
9.	Wahyu Widya Ningrum, Putra Wisnu Agung (2021) Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stress Kerja dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan CV. Metro	Dukungan Organisasi Dan Kinerja Karyawan	Kecerdasan Emosional, Stress Kerja, subjek, dan lokasi penelitian	Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan	Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta Vol.19, No.2, April 2021, ISSN 2085-2215
10.	Hasna Aghnia Nabila, Intan Ratnawati (2020) Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi	Dukungan Organisasi (Organizati onal Support), Keterikatan Karyawan (Employee	Perilaku Kerja Proaktif, subjek, dan lokasi penelitian	Dukungan Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan dan	Diponegoro <i>Journal of Management</i> Vol.9, No.4, Tahun 2020, Hal 1, ISSN (Online) : 2337-3792

No (1)	Peneliti/ Tahun/Judul (2)	Persamaan (3)	Perbedaan (4)	Hasil Penelitian (5)	Sumber (6)
	terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan Karyawan dan Perilaku Kerja Proaktif sebagai variabel intervening	<i>Engagement</i>) dan Kinerja Karyawan		Keterikatan Karyawan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan	

2.2 Kerangka Pemikiran

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu elemen yang dianggap penting dalam menentukan eksistensi sebuah perusahaan. Dalam sebuah perusahaan, pengelolaan karyawan penting untuk dilakukan guna menciptakan karyawan yang berkualitas. Selain itu pengelolaan karyawan juga perlu dilakukan untuk menciptakan karyawan yang memiliki kinerja yang baik serta optimal. Kinerja karyawan (*job performance*) sendiri mengacu pada hasil kerja yang dicapai oleh karyawan sesuai dengan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan perusahaan. Untuk mengatasi penurunan *job performance*, bisa dengan cara mengamati faktor-faktor yang memengaruhinya. Salah satunya yaitu faktor dukungan organisasi (*organizational support*).

Organizational support muncul dari situasi dimana perusahaan memberikan dukungannya kepada karyawan dalam hal kesejahteraan karyawan. Setiap karyawan pasti membutuhkan dukungan dari organisasi. Dukungan dalam hal ini

bukan hanya mengenai penghargaan saja, tetapi dukungan atas fasilitas yang disediakan juga pemenuhan kesejahteraan karyawan. *Organizational support* adalah bagaimana suatu perusahaan peduli dan mengapresiasi setiap kontribusi karyawan atas kesuksesan organisasi serta perhatian yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan atas kehidupan serta kebutuhannya (Maryati, 2014).

Terdapat beberapa indikator yang dapat mengukur *organizational support* (Fitriani et al., 2022) yaitu keadilan (*fairness*), dukungan atasan (*supervisor support*), serta penghargaan organisasi dan kondisi kerja (*organizational reward and job condition*). *Organizational support* dalam sebuah perusahaan dapat memengaruhi kondisi kerja karyawan, sehingga karyawan memiliki keinginan untuk meningkatkan kinerja yang dimilikinya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Siregar & Pasaribu, 2022) yang menyatakan bahwa *organizational support* berpengaruh positif terhadap *job performance*, hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya *organizational support* yang diberikan oleh perusahaan, maka semakin tinggi pula *job performance*.

Selain itu, faktor *employee engagement* juga dapat memengaruhi *job performance*. *Employee engagement* merupakan suatu keadaan mental/pikiran yang positif dan memuaskan yang terkait dengan pekerjaannya (Schaufeli, 2018). Adapun beberapa indikator dari *employee engagement* (Hanifah et al., 2020) adalah semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan penyerapan (*absorption*). Setiap karyawan akan merasa terikat dengan pekerjaannya, jika apa yang dikerjakannya dapat memberikan perasaan positif bagi dirinya. Setiap individu

mempunyai tingkat *engage* yang berbeda-beda. *Employee engagement* merupakan hal penting dalam meningkatkan *job performance*, karena keterikatan yang dimiliki karyawan dapat berdampak pada *job performance* itu sendiri maupun bagi perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Arifin et al., 2021) yang menyatakan bahwa *employee engagement* terbukti berpengaruh positif terhadap *job performance*.

Selain itu, *employee engagement* juga merupakan dampak dari adanya *organizational support*. Sehingga, jika perusahaan memberikan *organizational support* yang baik kepada karyawan, maka *employee engagement* yang dimiliki karyawan juga akan meningkat terhadap perusahaan/pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian (Firnanda & Dewie, 2021) yang menyatakan bahwa *organizational support* terbukti berpengaruh positif terhadap *employee engagement*.

Job performance adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi (Hayat, 2017). Terdapat lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *job performance* (Saramony et al., 2021) yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.

Jadi, semakin tinggi tingkat *organizational support* yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat *employee engagement* pada karyawan. Sedangkan semakin tinggi tingkat *employee engagement*, maka semakin tinggi pula *job performance* dalam sebuah perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Nabila & Ratnawati, 2020) yang menyatakan bahwa *organizational support* berpengaruh

signifikan terhadap *job performance* melalui *employee engagement* sebagai variabel intervening. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat digambarkan suatu kerangka pemikiran teoritis yang menyatakan bahwa *job performance* dapat dipengaruhi oleh *organizational support* dan *employee engagement*.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan uraian yang dijelaskan dalam kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_1 : Terdapat pengaruh *Organizational Support* terhadap *Employee Engagement* pada karyawan PT Albasi Priangan Lestari

H_2 : Terdapat pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Job Performance* pada karyawan PT Albasi Priangan Lestari

H_3 : *Employee Engagement* dapat memediasi pengaruh *Organizational Support* terhadap *Job Performance* pada karyawan PT Albasi Priangan Lestari