

PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI YANG DIRASAKAN TERHADAP KINERJA PADA MCDONALD DI JAKARTA BARAT: KEPUASAN KERJA DAN KETERLIBATAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Nikho Wijaya dan Mei Ie

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara, Jakarta

submisipaper@fe.untar.ac.id

***Abstract** The ability of employees seen from their good and optimal performance, good and optimal performance is a very important asset for organizations in dealing with outside competition by being required to work effectively and efficiently, so this research aims to find out: the effect of perceived organizational support on performance with mediation namely job engagement and job satisfaction at McDonald's. In this study, a sample of 40 employee respondents was taken with a non-probability sampling method and purposive sampling that had worked for at least 1 year. Data collection using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Technical data analysis was performed by multiple regression analysis. This data calculation uses partial least square-structural equation modeling (SEM).*

***Keywords:** perceived organizational support, job performance, job engagement and job satisfaction*

Abstrak: Kemampuan karyawan dilihat dari kinerjanya yang baik dan optimal, kinerja yang baik dan optimal merupakan harta yang sangat penting bagi organisasi dalam menghadapi persaingan diluar dengan dituntut bekerja efektif dan efisien, sehingga penelitian ini bertujuan dalam mengetahui: pengaruh dukungan organisasi yang dirasakan terhadap kinerja dengan mediasi yaitu keterlibatan kerja dan kepuasan kerja di McDonald. Dalam penelitian ini, diambil sampel sebanyak 40 responden karyawan dengan metode *non probability sampling* dan *purposive sampling* yang telah bekerja minimal 1 tahun. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknis analisis data dilakukan dengan analisis regresi berganda. Perhitungan data ini menggunakan *partial least square-structural equation modeling* (SEM).

Kata Kunci: dukungan organisasi yang dirasakan, kinerja, keterlibatan kerja, dan kepuasan kerja.

LATAR BELAKANG

Kemampuan karyawan dapat dilihat dari kinerja yang baik dan optimal, kinerja yang baik dan optimal merupakan harta yang sangat penting bagi organisasi dalam menghadapi persaingan diluar dengan dituntut bekerja efektif dan efisien agar menjaga kelangsungan hidup organisasi. Kinerja menampilkan kemampuan karyawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya yang telah ditetapkan berbeda-beda serta diberikan sesuai dengan kemampuan

karyawan dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik dan benar agar organisasi dapat bertumbuh positif dengan tercapainya visi dan misi yang telah dijalankan oleh karyawan untuk membantu meningkatkan pertumbuhan organisasi.

Tugas karyawan diberikan oleh manajer sesuai dengan keahliannya dalam pekerjaan tersebut dimana melihat beberapa faktor dari diberikannya tugas yaitu kemampuan atau keterampilan, kecakapan, pengalaman, tanggung jawab, dan ketepatan waktu. Pemberian tugas-tugas dalam pekerjaan karyawan menciptakan peningkatan yang menghasilkan prestasi kerja dan kepercayaan diri karyawan sehingga menaikkan kinerja organisasi. Oleh karena itu, kesuksesan kinerja seseorang dalam pekerjaannya selalu dapat perhatian dari pemimpin organisasi agar menjadi contoh baik untuk karyawan yang lain dalam mengikuti jejak peningkatan tersebut. Sebab kenaikan dan penurunan kinerja dan prestasi kerja karyawan di organisasi dapat mempengaruhi secara keseluruhan dalam organisasi.

Menurut Mangkunegara (2014: 9) kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diterima kepadanya. Hasibuan (2014: 105) mengungkapkan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu hasil kerja yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan pengalaman, kesungguhan, kecakapan, dan waktu. Menurut Dessler (2008: 322) Kinerja karyawan merupakan proses penetapan tujuan, nilai dan pengembangan kinerja ke dalam suatu sistem tunggal bersama. Dalam menghasilkan kinerja yang baik diperlukan dukungan organisasi dan keterlibatan kerja yang berikan untuk karyawan dalam menciptakan semangat kerja yang positif dan kepuasan dalam bekerja.

kepuasan kerja menghasilkan sikap umum individu terhadap pekerjaan, dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaan akan menunjukkan sikap negative terhadap pekerjaan. kepuasan kerja juga mempengaruhi kinerja karyawan dengan pekerjaan yang terkait tugas dari pekerjaan karyawan.

Sedangkan keterlibatan kerja karyawan memiliki tingkat energi yang tinggi dan antusias dengan pekerjaan mereka, semakin mereka mengambil inisiatif besar maka menghasilkan umpan balik positif mereka sendiri. keterlibatan kerja dan kinerja karyawan menghasilkan tingkat sumber daya pribadi dan organisasi menjadi tinggi.

Penilaian kinerja terjadi akibat perubahan lingkungan yang terdapat ditempat kerja akibat perubahan perkembangan globalisasi yang dipicu oleh dengan perkembangan dan kemajuan dalam teknologi, ilmu pengetahuan dan sumber daya manusia yang menjadi kunci utama yang perlu diperhatikan dalam kinerja karyawan efisien dan efektif. Setiap perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja para karyawannya. Penilaian hendaknya memberikan suatu gambaran akurat mengenai prestasi kerja karyawan. Untuk tujuan ini sistem-sistem penilaian harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan, praktis, mempunyai standar-standar dan menggunakan berbagai ukuran yang dapat diandalkan. Pengukuran kinerja kerja perlu menggunakan variabel-variabel yang relevan. Variabel-variabel tersebut antara lain adalah dukungan organisasi yang dirasakan, keterlibatan kerja dan kepuasan kerja.

KAJIAN TEORI

Kinerja

Motowildlo (2003; dalam Borman *et al.*, 2003: 41) kinerja merupakan nilai total yang diharapkan untuk organisasi dari perilaku dikrit yang dilakukan seseorang selama periode

waktu standar. *Output* karyawan yang diharapkan dalam pekerjaan tertentu dimana terkait tugas kinerja yang efektivitas dengan digunakan karyawan untuk melakukan aktivitas itu dan berkontribusi pada organisasi baik secara langsung dengan menerapkan bagian-bagian proses yang diperlukan, atau secara tidak langsung dengan penyediaan bahan dan layanan yang dibutuhkan di organisasi. Karena itu kinerja karyawan sangat penting untuk efektivitas organisasi dan dalam mendapatkan keunggulan kompetitif.

Dukungan Organisasi yang Dirasakan

Pack (2005: 177) dukungan organisasi yang dirasakan sebagai persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi memberi dukungan kepada karyawannya dan tingkat kesiapan organisasi untuk memberikan bantuan saat dibutuhkan. Jadi dukungan organisasi sangat penting dalam perkembangan karyawan dalam melatih kemampuan dan keterampilan menjadi baik dengan dukungan organisasi dari belakang.

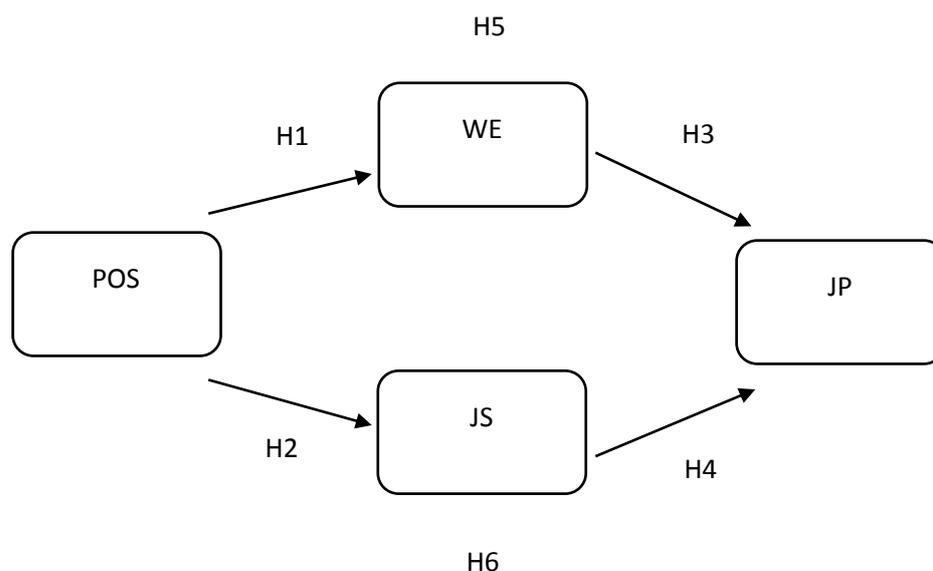
Kepuasan Kerja

Davis and Newstrom (2005: 105) kepuasan kerja adalah serangkaian perasaan karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan. Jadi kepuasan karyawan merupakan sikap yang hanya bisa dirasakan oleh diri karyawan itu sendiri dan tingkat kepuasan kerja akan tinggi apabila karyawan merasa cocok dengan pekerjaan yang diterimanya.

Keterlibatan Kerja

Schaufeli *et al.* (2006: 708) keterlibatan kerja sebagai kondisi pikiran yang positif dan memuaskan terkait pekerjaan yang dicirikan oleh semangat, dedikasi, dan penyerapan. Jadi keterlibatan menciptakan karyawan lebih aktif dalam bekerja dengan menganggap bekerja adalah tujuan utama yang harus dilakukan dengan baik dan pekerjaan itu menjadi sangat penting untuk diri karyawan dalam keberlangsungan di dalam organisasi.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODOLOGI PENELITIAN

Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan diperoleh 40 sample karyawan yang telah bekerja minimal selama 1 tahun yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan memilih orang-orang spesifik yang dapat memberikan informasi yang diperlukan atau kriteria yang telah ditetapkan dalam penelitian.

Karakteristik responden berdasarkan usia adalah sebanyak 18 orang berusia antara 19-24 tahun, sebanyak 17 orang berusia antara 25-30 tahun dan sebanyak 5 orang berusia antara 31-36 tahun.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebanyak 16 orang berjenis kelamin laki-laki, sebanyak 24 orang berjenis kelamin perempuan.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan adalah sebanyak 26 orang berpendidikan antara SMA-SMK, sebanyak 10 orang berpendidikan antara D1-D3 dan sebanyak 4 orang berpendidikan S1.

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja adalah sebanyak 21 orang berusia antara 1-2 tahun, sebanyak 15 orang berusia antara 3-4 tahun dan sebanyak 4 orang berusia antara 4-5 tahun.

Hasil Analisis Data

Tabel 1. Hasil Pengujian koefisien determinasi (R^2)

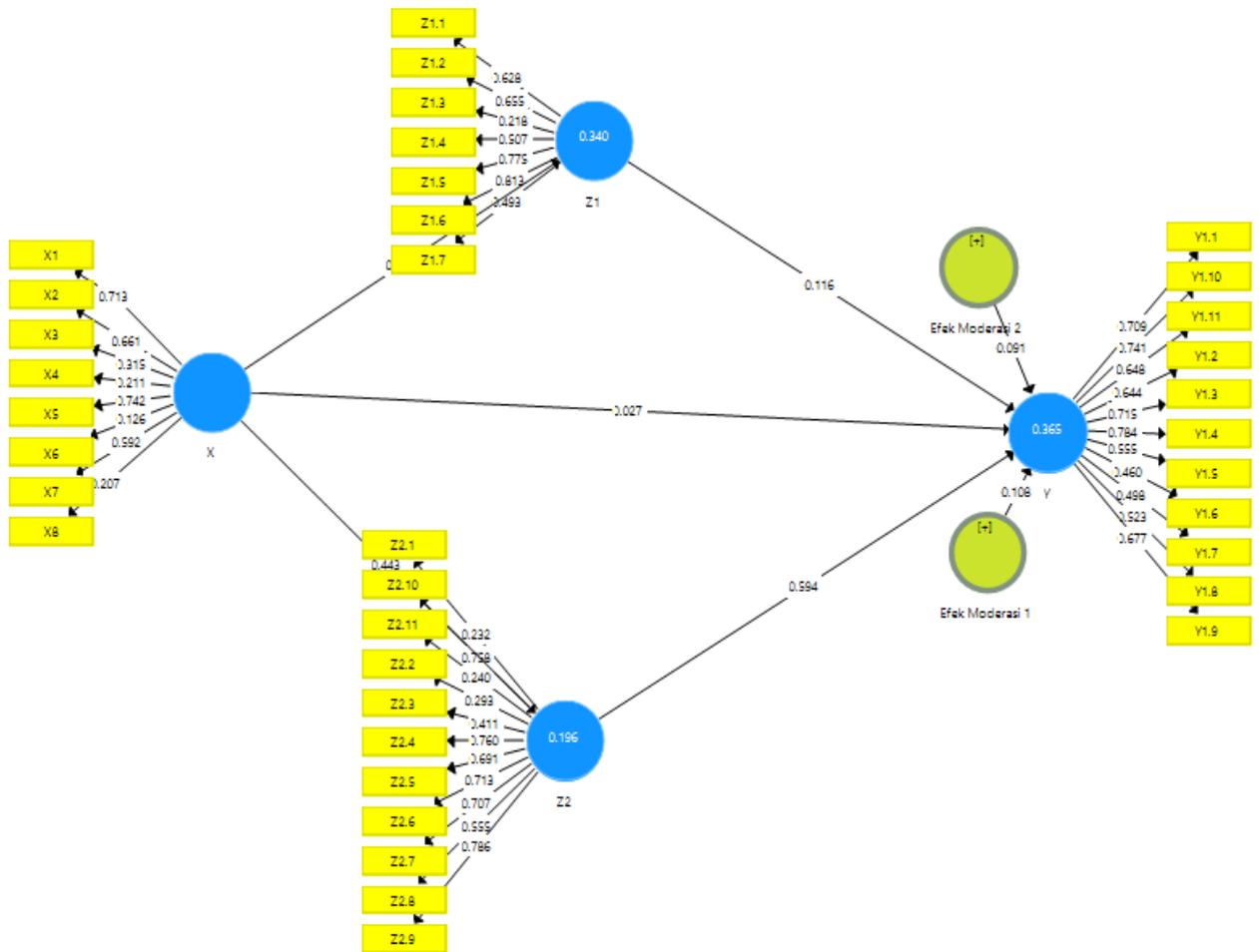
Variabel	R Square
kepuasan kerja	0,196
keterlibatan kerja	0,340
kinerja	0,365

Tabel 2. Hasil Pengujian *predictive relevance* (Q^2)

Variabel	Q^2
kepuasan kerja	0,041
keterlibatan kerja	0,050
kinerja	0,109

Tabel 3. Hasil Pengujian *effect size* (f^2)

Variabel	kepuasan kerja	keterlibatan kerja	kinerja
Dukungan organisasi yang dirasakan	0,244	0,516	0.001



Gambar 2. Gambar hasil *bootstrapping*

Tabel 4. Hasil *bootsrapping*

Variabel	Path coefficients	t-statistics	p-value
Dukungan organisasi yang dirasakan -> kinerja	0,530	0,091	0,027
Dukungan organisasi yang dirasakan -> keterlibatan kerja	0,829	1,515	0,013
Dukungan organisasi yang dirasakan -> kepuasan kerja	0,736	1,443	0,043
keterlibatan kerja -> kinerja	0,588	0,385	0,070
kepuasan kerja -> kinerja	0,923	2,704	0,007
Mediation effect 1 -> kinerja	0,272	2,672	0,002
Mediation effect 2 -> kinerja	0,270	2,405	0,008

Hasil Pengujian *goodness of fit* (GOF)

$$\overline{AVE} = 0,585$$

$$\overline{R^2} = 0,300$$

$$GOF = \sqrt{\overline{AVE} \times \overline{R^2}}$$

$$GOF = \sqrt{0,585 \times 0,300}$$

$$GOF = 0,419$$

KESIMPULAN

1. Dukungan organisasi yang dirasakan dapat mempengaruhi secara positif terhadap keterlibatan kerja.
2. Dukungan organisasi yang dirasakan dapat mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan kerja.
3. Keterlibatan kerja tidak dapat mempengaruhi secara positif terhadap kinerja.
4. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi secara positif terhadap kinerja.
5. Keterlibatan kerja dapat mempengaruhi mediasi secara positif dari dukungan organisasi yang dirasakan terhadap kinerja.
6. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi mediasi secara positif dari dukungan organisasi yang dirasakan terhadap kinerja.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dari penelitian ini diantaranya, menyarankan agar dapat memperbanyak sampel dan menjangkau wilayah yang lebih luas lagi untuk penelitian selanjutnya, sehingga memperkuat penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Borman, W.C., Ilgen, D.R., Klimoski, Richard J. (2003). Handbook of psychology industrial and organizational psychology. New York: Sage Publications, Vol 12.
- Davis, Keith, & Newstrom, John, W. (2005). *Organizational behavior at work*. 11 edition. New York. Mc Graw-Hill.
- Garson, G. D. (2016). *Partial least squares: regression and structural equation models*. Asheboro, NC: Statistical Associates Publishers.
- Ghozali, Imam dan Fuad. (2005). *Structural equation modeling: teori, konsep, dan aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J.F., Jr., et.al. (2011). *Multivariate data analysis 5th ed*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Int'l.
- Hasibuan, Malayu. (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Koster, F., De Grip, A. and Fouarge, D. (2011), Does perceived support in employee development affect personnel turnover, *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 22 No. 11, pp. 2403-2418.
- Muse, L. a, & Stamper, C. L. (2007). Perceived organizational support: Evidence for a mediated associadon with work performance. *Journal of Managerial Issues*, 194, 517–535.
- Nugroho, Agung. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Pack, S. M. (2005). Antecedents and consequence of perceived organizational support for NCAA athletic administrators, *OHIO Link ETD*, 1(2), 177.
- Reijseger, G., Schaufeli, W.B., Peeters, M.C.W. and Taris, T.W. (2013), Ready, set, go! A model of the relation between work engagement and work performance, in Gonçalves, S.P. and Neves, J.G. (Eds), *Occupational Health Psychology: From Burnout to Well-Being*. Scientific & Academic Publishing, Rose Meadow, CA, pp. 289-306.
- Robbins, S.P dan Timothy A. Judge. (2015). *Perilaku organisasi*, Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.

- Sekaran, Uma dan Bougie, R. (2013). *Metode penelitian untuk bisnis pendekatan pembangunan-keahlian*. Jakarta. Selemba Empat.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. and Salanova, M. (2006), The measurement of work engagement with a short questionnaire: a cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, Vol. 66 No. 4, pp. 701-716.
- Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y. and Zhang, Q. (2014), Linking perceived organizational support with employee outcomes in a Chinese context: organizational identification as a mediator, *European Management Journal*, Vol. 32 No. 3, pp. 406-412.