

STUDI PADA KARYAWAN TEKNOLOGI INFORMASI: PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KINERJA INDIVIDUAL DENGAN KETERIKATAN KERJA SEBAGAI MEDIATOR

Yahdi Fahlevi Haropis¹ & Zamralita²

¹Program Studi Magister Psikologi, Universitas Tarumanagara, Jakarta
Email: yahdi.717212036@stu.untar.ac.id

²Fakultas Psikologi, Universitas Tarumanagara, Jakarta
Email: zamralita@fpsi.untar.ac.id

Masuk : 04-08-2023, revisi: 07-10-2023, diterima untuk diterbitkan : 30-10-2023

ABSTRACT

The era of globalization makes business development faster and eliminates limitations in business. It is important to pay attention to employee performance for business success. There are many aspects that can be carried out by the company to support employee performance. This research was conducted to examine the role of work engagement mediation in the relationship between perceived organizational support and individual work performance among IT employees at PT X. The variables in this study were perceived organizational support, individual work performance and work engagement. Participants in this study were 168 IT employees at PT X located in Jakarta. Data was collected using a purposive sampling technique and using the measuring tools SPOS (Eisenberger et al., 1986), IWPQ (Koopmans et al., 2015) and UWES-9 (Schaufeli et al., 2006). After being tested with the Baron & Kenny test, the results of perceived organizational support to work engagement ($\beta = 0.263, p \leq 0.01$), work engagement to individual work performance ($\beta = 0.339, p \leq 0.00$), perceived organizational support to individual work performance ($\beta = 0.375, p \leq 0.00$), and perceived organizational support to individual work performance via work engagement ($\beta = 0.286, p \leq 0.00$). Overall, the results of the study using the regression analysis test showed that perceived organizational support had an influence on individual work performance ($\beta = 0.375, p \leq 0.000$). In the test of the mediator model, Work engagement acts as a partial mediator between perceived organizational and individual work performance ($\beta = 0.286, p \leq 0.00$).

Keywords: Individual work performance, perceived organizational support, work engagement

ABSTRAK

Era globalisasi membuat perkembangan bisnis lebih cepat dan menghilangkan batasan dalam bisnis. Pentingnya untuk memperhatikan kinerja karyawan untuk keberhasilan dari bisnis. Banyak aspek yang dapat mendukung kinerja karyawan yang dapat dilakukan oleh perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk menguji peran mediasi keterikatan kerja dalam hubungan persepsi dukungan organisasi dengan kinerja individual pada karyawan Teknologi Informasi (TI) pada PT X. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah persepsi dukungan organisasi, kinerja individual dan keterikatan kerja. Partisipan dalam penelitian ini adalah 168 karyawan TI di PT X yang berlokasi di Jakarta. Data diambil menggunakan teknik *purposive sampling* dan menggunakan alat ukur SPOS (Eisenberger et al., 1986), IWPQ (Koopmans et al., 2015) dan UWES-9 (Schaufeli et al., 2006). Setelah diuji dengan pengujian Baron & Kenny didapatkan hasil persepsi dukungan organisasi ke keterikatan kerja ($\beta = 0.263, p \leq 0.01$), Keterikatan kerja ke kinerja individual ($\beta = 0.339, p \leq 0.00$), Persepsi dukungan organisasi ke kinerja individual ($\beta = 0.375, p \leq 0.00$), dan persepsi dukungan organisasi ke kinerja individual melalui keterikatan kerja ($\beta = 0.286, p \leq 0.00$). Secara keseluruhan, hasil penelitian dengan menggunakan uji analisis regresi menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja individual ($\beta = 0.375, p \leq 0.00$). Dalam uji model mediator, keterikatan kerja berperan sebagai *partial* mediator antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual ($\beta = 0.286, p \leq 0.00$).

Kata Kunci: Kinerja individual, persepsi dukungan organisasi, keterikatan kerja

1. PENDAHULUAN

Saat ini, dunia sedang mengalami era globalisasi yang pesat, terutama dalam bidang bisnis dan industri. Globalisasi telah menghilangkan batasan perdagangan dan meningkatkan integrasi serta ketergantungan ekonomi negara dengan dunia melalui peningkatan *cross-border movement* (Koopmans et al., 2014). Era globalisasi juga berdampak pada Indonesia, di mana industri-industri baru bermunculan berkat perkembangan teknologi yang cepat. Perkembangan Internet dan teknologi informasi (TI) pada tahun 1990-an telah membawa dampak signifikan dalam menjalankan bisnis saat ini. Perusahaan mengakui manfaat TI dalam mendigitalkan proses bisnis manual dan menggunakannya secara luas untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi bisnis. Dalam perkembangan teknologi yang cepat dan kondisi lingkungan bisnis yang dinamis, TI dianggap sebagai alat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan daya saing dan kelangsungan hidup mereka.

Selain itu, permintaan akan karyawan TI juga semakin meningkat seiring dengan pengembangan TI. Karyawan TI menjadi aset berharga bagi perusahaan, terutama ketika bisnis mengandalkan proses bisnis yang berbasis teknologi. Karyawan TI sering bekerja dalam proyek-proyek dengan batas waktu yang ketat dan memiliki akses terhadap data rahasia perusahaan (Klaus et al., 2014). Dalam lingkungan kerja ini, mereka mengikuti kerangka kerja tertentu, seperti *waterfall* dan *scrum*, untuk mengelola proyek-proyek tersebut. *Scrum* merupakan suatu framework manajemen proyek yang mendorong partisipasi aktif semua anggota tim dalam seluruh fase proyek, transparansi, inspeksi, dan adaptasi untuk meningkatkan kualitas produk dan alur kerja (Vogelzang et al., 2021).

Kinerja individu dalam konteks ini sangat penting, karena setiap anggota tim berkontribusi pada keberhasilan proyek secara keseluruhan. Kinerja individu dikenal dalam psikologi sebagai kinerja individual, yang menjadi indikator penting untuk performa tim dan perusahaan serta berkontribusi terhadap produktivitas dan daya saing perusahaan (Koopmans et al., 2014). Koopmans et al. (2014) juga mengidentifikasi tiga dimensi kinerja individual, yaitu: (a) *task performance* (keahlian individu dalam menyelesaikan tugas utama); (b) *contextual performance* (perilaku individu yang mendukung fungsi organisasi secara sosial, psikologis, dan organisasional); serta (c) *counterproductive work behavior* (perilaku yang merugikan kesejahteraan organisasi).

Salah satu variabel yang ditengarai mampu mempengaruhi kinerja individual adalah persepsi dukungan organisasi. Persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan (Eisenberger et al., 1986). Armeli et al. (1998, dalam Gupta et al., 2022) menjelaskan teori pertukaran sosial bahwa ketika karyawan merasa diakui dan dihargai oleh organisasi, mereka merasa memiliki kewajiban untuk membalas penghargaan tersebut dengan usaha kerja yang lebih besar, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja individual. Meskipun demikian, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa korelasi antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual masih rendah (Rostiana & Lie, 2019; Kurtosis et al., 2015; Guan et al., 2014; Byrne et al., 2008; Rhoades & Eisenberger, 2002) yang mengindikasikan bahwa terdapat variabel lain yang mempengaruhi interaksi antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual.

Salah satu variabel yang diduga mempengaruhi hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual adalah keterikatan kerja. Keterikatan kerja adalah keadaan pikiran yang positif, memuaskan, dan terkait dengan pekerjaan yang ditandai oleh *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli et al., 2021). Beberapa penelitian sebelumnya (Khodakarami & Dirani, 2020; Imran et al., 2020; Ahmeed et al., 2015) telah menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki

pengaruh positif yang kuat terhadap keterikatan kerja. Karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang tinggi cenderung memiliki energi yang tinggi, keterhubungan yang kuat dengan pekerjaan, dan merasa mampu menghadapi tuntutan pekerjaan dengan baik (Schaufeli et al., 2021). Keterikatan kerja juga berhubungan dengan *extra-role behavior* dalam bentuk kreatifitas dan *contextual performance* (Demerouti et al., 2015; Van Beek et al., 2014). Lebih lanjut, Li et al. (2022) menjelaskan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh persepsi dukungan organisasi dan keterikatan kerja berhubungan langsung dengan kinerja organisasi. Karena kinerja karyawan adalah hasil perilaku dan ketika sebuah organisasi memberikan perhatian dan pengakuan yang tepat terhadap pekerjaan dan kontribusi karyawan, kinerja karyawan terlihat lebih berkembang.

Mengingat rendahnya korelasi antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual, penelitian ini menganggap keterikatan kerja sebagai *intervening variable* yang dapat mempengaruhi interaksi antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual. Penelitian sebelumnya (Aldabbas et al., 2020) telah menunjukkan bahwa dukungan dari organisasi memotivasi karyawan untuk terlibat dan terikat dalam pekerjaan mereka, yang pada gilirannya memicu kreativitas mereka. Oleh karena itu, semakin tinggi persepsi dukungan organisasi, semakin tinggi juga keterikatan kerja, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja individual.

Penelitian tentang hubungan antara persepsi dukungan organisasi, keterikatan kerja dan kinerja individual pada karyawan TI menjadi isu yang penting, mengingat permintaan pasar tenaga kerja untuk karyawan TI yang kuat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang konsep kinerja individual, menghubungkan keterikatan kerja dengan kinerja individual, serta mengungkapkan peran intervensi keterikatan kerja dalam hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual pada karyawan TI. Hasil penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi pelaku bisnis dalam upaya meningkatkan performa karyawan TI dan kelangsungan bisnis mereka.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang akan digunakan pada dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan persepsi dukungan organisasi dengan kinerja individual dengan dimediasi oleh keterikatan kerja menggunakan penelitian non-eksperimental. *Independent variable* dalam penelitian ini adalah persepsi dukungan organisasi. *Dependent variable* dalam penelitian ini adalah kinerja individual, merupakan perilaku atau tindakan yang relevan dengan tujuan organisasi (Koopmans, 2014). *Mediating variable* yang digunakan dalam penelitian ini adalah keterikatan kerja.

Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan di organisasi logistik X di Jakarta Pusat, Indonesia, dengan cara memanfaatkan fasilitas kuesioner daring yang disediakan oleh Microsoft, kuesioner disebarkan melalui *mailing list* internal direktorat *technology* organisasi X. Perlengkapan yang peneliti gunakan adalah laptop, *gadget* android, printer, alat tulis dan kertas. Teknik pengumpulan data menggunakan *non-probability sampling*. Partisipan yang akan diolah pada penelitian ini sebanyak 185 partisipan.

Instrumen pengukuran variabel kinerja individual adalah *Individual work performance questionnaire* (IWPQ) yang dikembangkan oleh Koopmans et al. (2015). IWPQ terdiri dari 18 item, dengan 3 dimensi yaitu *task performance* yang terdiri dari 5 item, *contextual performance* yang terdiri dari 8 item, dan *counterproductive work behaviour* yang terdiri dari 5 item. Skala IWPQ memiliki skor 1 (Tidak Pernah) sampai dengan skor 5 (Selalu). Pengukuran persepsi dukungan organisasi adalah *survey of perceived organizational support* (SPOS) yang

unidimensional dan dikembangkan oleh Eisenberger et al. (1986). Semakin tinggi skor SPOS menunjukkan semakin positif persepsi karyawan tentang dukungan organisasi terhadap kesejahteraan mereka. SPOS terdiri dari 36 item dengan 18 item *unfavourable* dengan skala likert 1 (Tidak Sesuai) dan 5 (Sangat Sesuai). Pengukuran keterikatan kerja adalah *Utrecht Work Engagement Scale 9* (UWES-9) yang dikembangkan oleh Schaufeli et al. (2006). dengan 9 item yang terdiri dari 3 dimensi yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. UWES-9 memiliki skala likert 0 (Tidak Pernah) sampai dengan 5 (Selalu).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi linear bertujuan untuk menghindari munculnya bias dalam analisis data serta untuk menghindari kesalahan spesifik model regresi yang digunakan. Adapun pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi linear atau disebut juga dengan pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil perhitungan uji asumsi selengkapnya digambarkan sebagai berikut.

Pengujian asumsi normalitas untuk menguji sebaran data variabel dependen dan independent pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Data terdistribusi normal bila nilai *sig. (p) > 0.05* dan data terdistribusi tidak normal bila *sig (p) < 0,05*. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh seluruh data variabel terdistribusi normal. Informasi lebih jelas tentang normalitas data dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov-Smirnov Z	Sig.
Persepsi Dukungan Organisasi	1.00	0.26
Kinerja Individual	0.93	0.34
Keterikatan Kerja	1.34	0.05

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dengan model regresi. Ada atau tidaknya masalah pada uji multikolinieritas adalah dengan cara melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai yang disarankan adalah *tolerance* lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Informasi tentang hasil pengujian multikolinieritas variabel dapat dilihat pada tabel berikut.

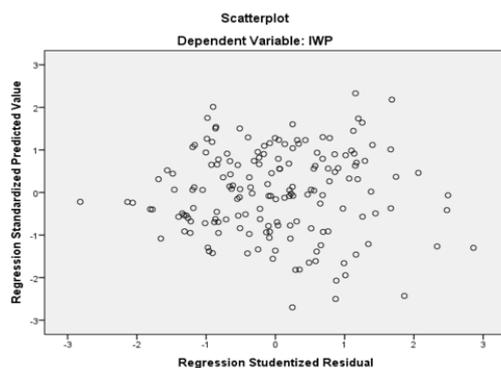
Tabel 2
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai <i>Tolerance</i>	Nilai VIF
Persepsi Dukungan Organisasi	0.931	1.074
Keterikatan Kerja	0.931	1.074

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat disimpulkan bahwa data seluruh variabel independent memenuhi uji asumsi multikolinearitas, sehingga pengolahan data dapat dilanjutkan uji regresi.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui *variance* dari residual data berbeda dan tetap. Apabila *variance* sama maka dapat disimpulkan homoskedastisitas dan jika berbeda maka dapat disimpulkan heteroskedastisitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas.

Gambar 1
Uji Heteroskedastisitas



Sebelum melakukan pengujian hipotesis, penulis melakukan pengujian korelasi biserial antar variabel dan masing-masing dimensinya untuk mengetahui gambaran menyeluruh tentang hubungan antar seluruh variabel dan dimensi penelitian. Informasi tentang korelasi antar seluruh variabel dan dimensi dapat dilihat pada tabel 3.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa variabel persepsi dukungan organisasi berkorelasi secara signifikan dengan kinerja individual ($r = 0.388$; $p \leq 0.01$) dan keterikatan kerja ($r = 0.289$; $p \leq 0.01$). Kemudian, persepsi dukungan organisasi secara signifikan berkorelasi positif dengan *task performance* ($r = 0.210$; $p \leq 0.01$), *contextual performance* ($r = 0.219$; $p \leq 0.01$), *vigor* ($r = 0.303$; $p \leq 0.01$), *dedication* ($r = 0.265$; $p \leq 0.01$), dan *absorption* ($r = 0.186$; $p \leq 0.05$). Akan tetapi persepsi dukungan organisasi secara signifikan berkorelasi negatif dengan *counterproductive work behavior* ($r = -0.433$; $p \leq 0.01$). Lebih lanjut, hasil analisis juga memperlihatkan bahwa dua dimensi kinerja individual secara signifikan berkorelasi positif dengan seluruh dimensi keterikatan kerja. *Task performance* berkorelasi positif dan signifikan dengan *vigor* ($r = 0.355$; $p \leq 0.01$), *dedication* ($r = 0.300$; $p \leq 0.01$), dan *absorption* ($r = 0.185$; $p \leq 0.05$). *Contextual performance* berkorelasi positif dan signifikan dengan *vigor* ($r = 0.402$; $p \leq 0.01$), *dedication* ($r = 0.310$; $p \leq 0.01$), dan *absorption* ($r = 0.229$; $p \leq 0.01$). Sementara untuk *counterproductive work behavior* secara signifikan berkorelasi negatif dengan *vigor* ($r = -0.260$; $p \leq 0.01$), *dedication* ($r = -0.272$; $p \leq 0.01$), dan *absorption* ($r = 0.194$; $p \leq 0.05$).

Tabel 3
Matrix Korelasi

No.	Variabel/Dimensi	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Persepsi Dukungan Organisasi	1								
2	Kinerja Individual	.388**	1							
3	<i>Task Performance</i>	.210**	.735**	1						
4	<i>Contextual Performance</i>	.219**	.720**	.514**	1					
5	<i>Counterproductive Work Behavior</i>	-.433**	-.689**	-.207**	-.240**	1				
6	Keterikatan Kerja	.289**	.451**	.323**	.362**	-.281**	1			
7	<i>Vigor</i>	.303**	.466**	.355**	.402**	-.260**	.859*	1		
8	<i>Dedication</i>	.265**	.417**	.300**	.310**	-.272**	.905**	.743**	1	
9	<i>Absorption</i>	.186*	.281**	.185*	.229**	-.194*	.812**	.508**	.601**	1

Catatan: n = 168; ** = $p \leq 0.01$; * = $p \leq 0.05$

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Individual

Variabel	Kinerja Individual		
	R	R ²	F
Persepsi Dukungan Organisasi	.375	.141	27.177**
Keterikatan Kerja	.414	.173	34.433**

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki pengaruh langsung yang signifikan kinerja individual dengan rincian ($F = 27.177$; $p \leq 0.00$), persepsi dukungan organisasi mampu menjelaskan 14.1% varian kinerja individual, artinya H1 penelitian ini diterima. Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa keterikatan kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja individual dengan rincian ($F = 34.433$; $p \leq 0.00$), keterikatan kerja mampu menjelaskan 17.2% varian kinerja individual, artinya H3 penelitian ini diterima.

Berdasarkan hasil pengujian sebelumnya menggunakan metode regresi diketahui bahwa keterikatan kerja memiliki langsung ke kinerja individual.

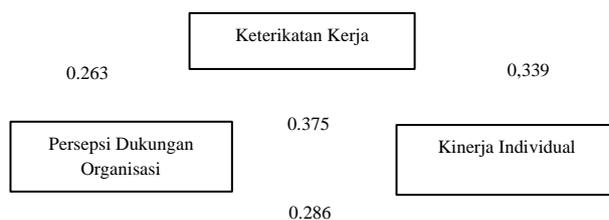
Tabel 5
Hasil Tes Mediasi Keterikatan Kerja Baron & Kenny

Pemeriksaan Tes Mediasi	β	<i>t</i>	Sig
Tes Langkah 1			
<i>Outcome:</i> Kinerja Individual			
<i>Predictor:</i> Persepsi Dukungan Organisasi	0.375	5.213	0.000
Tes Langkah 2			
<i>Outcome:</i> Keterikatan Kerja			
<i>Predictor:</i> Persepsi Dukungan Organisasi	0.263	3.511	0.001
Tes Langkah 3			
<i>Outcome:</i> Kinerja Individual			
<i>Mediator:</i> Keterikatan Kerja	0.339	4.849	0.000
<i>Predictor:</i> Persepsi Dukungan Organisasi	0.286	4.085	0.000

Berdasarkan tabel di atas didapatkan hasil bahwa keterikatan kerja terbukti menjadi mediator dalam hubungan persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja individual ($\beta = 0.286, p \leq 0.000$). Kemudian jika dibandingkan dengan pengaruh langsung persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja individual ($\beta = 0.375, p \leq 0.000$), terjadi penurunan pengaruh namun tetap signifikan jika ada kehadiran moderator artinya kinerja individual berperan sebagai mediator secara parsial dalam hubungan persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja individual.

Gambar 2

Gambaran Interaksi Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Individual Dengan Keterikatan Kerja Sebagai Variabel Mediasi



Selanjutnya peneliti menggunakan PROCESS untuk menguji atau mengetahui pengaruh tidak langsung persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja individual melalui keterikatan.

Tabel 5

Hasil Tes Mediasi Keterikatan Kerja PROCESS

	β	SE	95% LLCI	95% ULC I	Std. β	<i>p</i>
Persepsi Dukungan Organisasi → Keterikatan Kerja	0.263	0.122	0.187	0.667	0.263	0.001
Keterikatan Kerja → Kinerja Individual	0.177	0.037	0.105	0.250	0.339	0.000
Persepsi Dukungan Organisasi → Kinerja Individual	0.318	0.061	0.198	0.439	0.375	0.000
Persepsi Dukungan Organisasi → Keterikatan Kerja → Kinerja Individual	0.243	0.059	0.125	0.360	0.268	0.000

Efek dari hubungan tidak langsung antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual melalui keterikatan kerja diuji menggunakan pendekatan estimasi *bootstrap* dengan 5000 sampel (Hayes, 2009). Berdasarkan tabel pengujian mediasi keterikatan kerja dalam hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual, didapatkan data koefisien jalur a sebesar

0.263 dan signifikan pada taraf ≤ 0.001 . Kemudian untuk koefisien jalur b sebesar 0.177 dan signifikan pada taraf ≤ 0.000 . Lebih lanjut, besar koefisien efek keseluruhan (jalur c) adalah 0.318 dengan nilai signifikansi ≤ 0.000 . Koefisien jalur c' sebesar 0.243 dengan nilai signifikansi ≤ 0.000 dengan rentang BootLLCI dan BootULCI 0.125 hingga 0.360 sehingga dapat disimpulkan estimasi signifikan dan terjadi efek mediasi dalam hubungan persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual dengan keterikatan kerja sebagai mediator secara parsial. Selain itu, pengujian menggunakan PROCESS juga dapat melihat efek tidak langsung menghasilkan efek sebesar 0.076, BootSE sebesar 0.029, BootLLCI sebesar 0.025 dan BootULCI sebesar 0.140.

Pengujian efek tidak langsung antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual melalui keterikatan kerja menggunakan pendekatan estimasi *bootstrap* dengan 5000 sampel (Hayes, 2009) didapatkan hasil bahwa ada efek tidak langsung yang signifikan dalam hubungan persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual melalui keterikatan kerja (B [*unstandardized coefficient*] = 0.076; *Standard Error* = 0.029; 95% *Confidence Interval* 0.025, 0.140). Hal tersebut menunjukkan adanya peran variabel keterikatan kerja adalah mediator yang bersifat parsial. Berdasarkan model mediasi yang sudah dilakukan, hasil mediasi mendukung H4 penelitian yang berbunyi, "Keterikatan kerja memediasi hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja Individual".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran keterikatan kerja sebagai mediator pada hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual karyawan TI. Alasan kenapa karyawan TI yang dipilih menjadi partisipan penelitian adalah karena karyawan TI menjadi aset perusahaan yang paling berharga ketika bisnis perlu mengelola semua proses bisnis yang *technology-based*. Karyawan TI bekerja dengan sistem temporer dari satu proyek ke proyek lain (Klaus et al., 2014) dengan batas waktu yang ketat dan data-data rahasia perusahaan.

Dalam bekerja, orang-orang TI memiliki *framework* atau kerangka kerja tertentu yang dijadikan pedoman, dari yang kita kenal sebagai *waterfall* hingga *scrum*. *Scrum* adalah sebuah *framework project management* yang bertujuan untuk berkontribusi dimana semua peserta mengambil tanggung jawab mereka dan merasa bertanggung jawab untuk mencapai tujuan yang dirumuskan. Selain itu, partisipan secara aktif terlibat dalam semua fase dari keseluruhan proyek (transparansi). Selanjutnya, karyawan yang berpartisipasi didorong untuk memberikan umpan balik tentang kualitas produk (inspeksi).

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki pengaruh langsung pada kinerja individual. Lebih lanjut, penelitian ini juga membuktikan bahwa keterikatan kerja memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja individual. Temuan ini sejalan dengan pendapat Rostiana dan Lie (2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan tidak langsung antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual yang menunjukkan angka korelasi yang kecil tetapi tetap signifikan. Lebih lanjut, hasil penelitian ini menegaskan hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa persepsi dukungan organisasi terbukti memiliki pengaruh yang memang kecil tetapi tetap signifikan terhadap kinerja individual (Hasan et al., 2023; Sabir et al., 2022; Li et al., 2022; Hussain et al., 2019; Nica, 2016; Karatepe & Aga, 2016; Kurtosis et al., 2015; Guan et al., 2014; Byrne et al., 2008; Rhoades & Eisenberger, 2002). Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi memerlukan individual variabel untuk bisa meningkatkan kinerja individual (Guan et al., 2014; Armelli et al., 1998) dan hal ini juga mendukung temuan Guan et al. (2014) serta Rostiana & Lie (2019) bahwa hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual lemah.

Lebih lanjut, penelitian ini membuktikan bahwa keterikatan kerja secara parsial mampu mempengaruhi interaksi persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja individual karyawan TI. Artinya, masih ada variabel-variabel lain yang berpotensi mampu memediasi hubungan persepsi dukungan organisasi ke kinerja individual, seperti misalnya *work experience* (Nilsson et al., 2013) dan *organizational justice* (Wang et al., 2015). Kemudian, penelitian ini bukanlah penelitian yang tanpa keterbatasan, mengingat terbatasnya kajian tentang kinerja individual, khususnya pada karyawan TI, serta mengingat betapa pentingnya kontribusi karyawan TI bagi keberhasilan organisasi, peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya juga mengkaji beberapa variabel lain yang potensial yang diduga mungkin mampu mempengaruhi hubungan persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual. Selanjutnya, mempertimbangkan pengambilan data yang masih *self report* terutama untuk kinerja individual, peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya mengambil data *others report* karena penilaian orang lain tentang kinerja individu cenderung lebih objektif daripada penilaian individu itu sendiri terhadap kinerjanya.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Mengacu kepada hipotesis-hipotesis penelitian dan hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi berperan terhadap kinerja individual karyawan TI dengan keterikatan kerja sebagai mediator secara parsial. Lebih lanjut, menurut Baron & Kenny (1986), mediasi parsial maksudnya adalah jika residual *Path c* bukan nol, ini mengindikasikan bahwa masih ada variabel lain yang berpotensi menjadi mediator pengaruh variabel independen ke variabel dependen. Pengujian hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja individual, hasilnya didapatkan bahwa persepsi dukungan organisasi mempengaruhi kinerja individual, yang artinya hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Kemudian, pengujian dilakukan untuk menguji hipotesis kedua yaitu untuk melihat pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap keterikatan kerja. Hasilnya didapatkan bahwa persepsi dukungan organisasi mempengaruhi keterikatan kerja, yang artinya hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

Pengujian hipotesis ketiga dilakukan untuk mengetahui apakah keterikatan kerja mempengaruhi kinerja individual. Hasil pengujian membuktikan bahwa keterikatan kerja mempengaruhi kinerja individual, yang artinya hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Selanjutnya, Keterikatan terbukti mampu memediasi secara parsial hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual. Adanya kehadiran keterikatan kerja menyebabkan penurunan nilai interaksi mediasi dalam hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja individual. Lebih lanjut, keseluruhan hipotesis dalam penelitian ini diterima, Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keterikatan kerja terbukti mampu memediasi secara parsial interaksi persepsi dukungan organisasi dengan kinerja individual. Artinya persepsi dukungan organisasi mempengaruhi kinerja individual pada karyawan TI melalui keterikatan kerja.

Implikasi praktis dari hasil penelitian adalah bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan TI, selain meningkatkan persepsi dukungan organisasi, perusahaan juga disarankan untuk merancang program intervensi yang mampu meningkatkan keterikatan kerja, dari berbagai intervensi yang pernah dikembangkan untuk meningkatkan keterikatan kerja, pelatihan *meaningfulness* dan *job crafting* secara konsisten dilaporkan mampu meningkatkan keterikatan kerja (Knight et al., 2019). Selain itu, karyawan diharapkan dapat berpartisipasi aktif dalam mengikuti program intervensi yang dibuat oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan keterikatan kerja.

Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgement*)

Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang menunjang terlaksananya penelitian ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih pada seluruh partisipan serta pihak-pihak yang sudah berpartisipasi dan terlibat pada penelitian ini.

REFERENSI

- Aldabbas, H., Pinnington, A., & Lahrech, A. (2021). The influence of perceived organizational support on employee creativity: The mediating role of work engagement. *Current Psychology: A Journal for Diverse Perspectives on Diverse Psychological Issues*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01992-1>.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs. *Journal of Applied Psychology, 83*(2), 288–297. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.2.288>.
- Byrne, Z. S., & Hochwarter, W. A. (2008). Perceived organizational support and performance: Relationships across levels of organizational cynicism. *Journal of Managerial Psychology, 23*(1), 54–72. <https://doi.org/10.1108/02683940810849666>.
- Demerouti, E., Bakker, A.B. & Gevers, J.M.P., (2015). Job crafting and extra-role behavior: The role of work engagement and flourishing. *Journal of Vocational Behavior*. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2015.09.00>.
- Eisenberger, R., Shoss, M., Karagonlar, G., Gonzalez-Morales, M, G., Wickham, R. E., & Buffardi, L. C. (2014). The Supervisor POS-LMX-subordinat POS chain: Moderation by reciprocity fairness and supervisor's organizational embodiment. *Journal of Organizational Behavior, 35*, 635–656. <https://doi.org/10.1002/job.1877>.
- Guan, X., et. al. (2014). The relationship between job performance and perceived organizational support in faculty members at Chinese universities: a questionnaire survey. *BMC Med Educ 14*, 50. <https://doi.org/10.1186/1472-6920-14-50>.
- Gupta, S., Devdutt, P., & Itam, U. J. (2022). Centrality of psychological well-being of it employees during COVID-19 and beyond. *DECISION, 49*(4), 365–380. <https://doi.org/10.1007/s40622-023-00334-3>.
- Klaus, T., LeRouge, C.M., lerougec, & Blanton, J.E. (2014). A publication of the association of management system developer's nature of work characteristics and their relationship with organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Information Technology Management, XXVI*.
- Knight, C., Patterson, M., & Dawson, J. (2019). Work engagement interventions can be effective: a systematic review. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 28*(3), 348–372. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1588887>.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Buuren, S. V., Van Der Beek, A. J., & De Vet, H. C. W. (2014). Improving the individual work performance questionnaire using rasch analysis. *Journal of Applied Measurement, 15*(2), 160-175.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 56*(3), 331–337.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C., & van der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work, 48*(2), 229-238. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>.
- Kurtosis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M.T., Buffardi, L.C., Stewart, K.A., & Adis, C.S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>.
- Nilsson, P., Andersson, H.I., & Ejlertsson, G. (2013). The work experience measurement scale

- (WEMS): a useful tool in workplace health promotion. *Work*, 45(3), 379-387. <https://doi.org/10.3233/WOR-121541>.
- Rostiana, & Lie, D. (2019) Multi-dimensional individual work performance: Predictors and mediators. *Global J. Bus. Soc. Sci. Review*, 7(1). 54 – 60.
- Schaufeli, W. (2021). Engaging leadership: How to promote work engagement? *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.754556>.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701 - 716. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>.
- Vogelzang, J., & Admiraal, W.F. & Driel, Jan. H. V. (2021). Scrum methodology in context-based secondary chemistry classes: effects on students' achievement and on students' perceptions of affective and metacognitive dimensions of their learning. *Instructional Science*. 49. <https://doi.org/10.1007/s11251-021-09554-5>.
- Wang, H.J., Lu, C.Q., & Siu, O.L. (2015). Job insecurity and job performance: The moderating role of organizational justice and the mediating role of work engagement. *Journal of Applied Psychology*, 100(4), 1249–1258. <https://doi.org/10.1037/a0038330>.