

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
WORK ENGAGEMENT DENGAN *SELF-EFFICACY* SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PT BANK NAGARI
SUMATERA BARAT (KANTOR PUSAT)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh:

ZAHZURANI
19059121/2019

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *WORK ENGAGEMENT* DENGAN *SELF-EFFICACY* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PT. BANK NAGARI SUMATERA BARAT (KANTOR PUSAT)

NAMA : ZAHZURANI
NIM/BP : 19059121/2019
JURUSAN : MANAJEMEN
KEAHLIAN : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
FAKULTAS : EKONOMI

Padang, Mei 2023

Disetujui Oleh :

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Perenaki Susanto, S.E., M.Sc., Ph.D
NIP. 19810404 200501 1 002

Pembimbing



Yuki Fitria, S.E., M.M
NIP. 19820722 201012 2 002


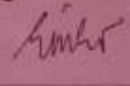

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP
WORK ENGAGEMENT DENGAN *SELF-EFFICACY* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA KARYAWAN PT. BANK NAGARI SUMATERA BARAT
(KANTOR PUSAT)

NAMA : ZAHZURANI
NIM/BP : 19059121/2019
JURUSAN : MANAJEMEN
KEAHLIAN : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
FAKULTAS : EKONOMI

Dinyatakan Lulus Seleksi Diuji Di Depan Tim Penguji
Jurusan Manajemen (S1)
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Padang, Mei 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Yuki Fitria, S.E, M.M	Ketua	
Rini Sarianti, S.E, M.Si	Anggota	
Dr. Syahrizal, S.E, M.Si	Anggota	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zahzurani
Bp/Nim : 2019/19059121
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 10 September 2000
Jurusan : Manajemen S1
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jalan By Pass Kp. Lalang, Padang
No.Hp/Hp : 082391138293
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Work Engagement* Dengan *Self-Efficacy* Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis (Sarjana) baik di Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lain
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan hasil penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali bimbingan dan arahan dari pembimbing yang ditunjuk.
3. Dalam karya tulis skripsi ini tidak terdapat karya yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali pengutipan yang telah tertulis dengan jelas dalam daftar pustaka
4. Karya tulis skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua jurusan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran didalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Padang, Mei 2023

Bertulis


Zahzurani

ABSTRAK

Zahzurani : Pengaruh *Perceived Organizational Support*
(2019/19059121) : Terhadap *Work Engagement* Dengan *Self-Efficacy* Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat)

Dosen Pembimbing : Yuki Fitria, S.E.,M.M

Tujuan- Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *work engagement* (2) pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *self-efficacy* (3) pengaruh *self-efficacy* terhadap *work engagement* (4) pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *work engagement* melalui *self-efficacy*.

Metodologi- Penelitian ini adalah penelitian kausal. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) dengan jumlah 248 orang dan penelitian ini menggunakan rumus slovin sehingga mendapatkan populasi sebesar 154 orang. Teknik pengambilan sampel diambil dengan menggunakan *proporsional clustered simple random sampling* dimana sampel dipilih pada setiap divisi sesuai dengan proporsinya dan besar peluang setiap anggota populasi untuk menjadi sampel sama besar. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Teknis analisis yang digunakan melalui *software SmartPLS 4*.

Hasil- Hasil pengolahan data pada penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) (2) *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *self-efficacy* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) (3) *Self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) (4) *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work engagement* melalui *self-efficacy* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat).

Kata Kunci: *Perceived Organizational Support, Work Engagement, Self-Efficacy*.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena dengan Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul : **Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Work Engagement* Dengan *Self-Efficacy* Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat).** Dan shalawat beserta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada Rasulullah SAW sebagai *figure* yang senantiasa memberikan inspirasi tentang berbagai hal dalam menyikapi kehidupan menuju ridha-Nya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Yuki Fitria, SE., M.M selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian, dan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Rini Sarianti, SE, M.Si dan Bapak Dr. Syahrizal, SE, M.Si selaku Dosen penguji yang telah memberikan masukan yang bermanfaat bagi penulis dalam penulisan skripsi sehingga menjadi lebih baik.
3. Bapak Prof. Genefri, Ph. D selaku rektor Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

5. Bapak Perengki Susanto, SE, M.Sc., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Ibu Yuki Fitria, SE., M.M selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Supan Weri Mandar, A.Md selaku Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Sulastri, M.Pd. M.M Selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmu, pengarahan, masukan, perhatian dan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis melaksanakan perkuliahan, serta karyawan dan karyawan staf yang telah membantu dibidang administrasi.
9. Bapak Hafiz selaku staf divisi sumber daya manusia PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) yang telah memberikan kesempatan untuk dapat melakukan penelitian di PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat).
10. Seluruh karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) yang telah membantu dan berpartisipasi dalam penelitian penulis.
11. Teristimewa kedua orang tua tercinta Ayahanda Zulbaini dan Ibunda Afri Yasni, skripsi ini seutuhnya saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, terima kasih atas cinta, doa, dorongan, semangat yang luar biasa dan

pengorbanannya sehingga penulis dapat meraih semua ini dan dapat memberikan kebanggaan yang luar biasa.

12. Adik saya Khairunnisa terimakasih atas support dan bantuan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman jurusan manajemen 2019, khususnya Manajemen SDM Fakultas Ekonomi Univerisitas Negeri Padang yang tidak dapat penulis tuliskan namanya satu persatu, yang telah banyak memberikan semangat dan bantuan kepada penulis selama duduk di bangku perkuliahan.
14. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga bantuan, bimbingan, petunjuk, arahan dan kerja sama yang diberikan tidak sia-sia di kemudian hari dan semoga Allah SWT memberikan imbalan yang berlipat ganda. Dalam hal ini penulis menyadari bahwa pengetahuan yang dimiliki penulis masih sangat terbatas, oleh karena itu penulis meminta maaf atas kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis sangat berharap atas saran dan kritik yang positif dari banyak pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis sangat berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Padang, Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
A. Kajian Teori.....	14
1. Teori Pertukaran Sosial (Social Exchange Theory / SET).....	14
2. <i>Work engagement</i>	16
3. <i>Perceived organizational support</i>	20
4. <i>Self-efficacy</i>	23
5. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Work Engagement</i>	26
6. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Self-Efficacy</i>	27
7. Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> Terhadap <i>Work Engagement</i>	28
8. Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> Sebagai Mediasi Antara <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Work Engagement</i>	29
B. Penelitian Relevan	30
C. Kerangka Konseptual.....	33
D. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Desain Penelitian	35
B. Tepat dan Waktu Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel.....	35
1. Populasi.....	35

2.	Sampel	36
D.	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	38
1.	Definisi Operasional	38
2.	Variabel Penelitian	40
E.	Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	41
1.	Instrumen Penelitian	41
2.	Jenis dan Sumber Penelitian	42
3.	Teknik Pengambilan Data	43
F.	Teknik Analisis Data	44
1.	Analisis Deskriptif	44
2.	Analisis Statistik Inferensial	46
BAB IV	PEMBAHASAN	51
A.	Gambaran Umum	51
1.	Sejarah Singkat PT. Bank Nagari Sumatera Barat	51
2.	Visi dan Misi PT. Bank Nagari Sumatera Barat	53
3.	Struktur Organisasi PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat)	54
B.	Hasil Penelitian	55
1.	Deskripsi Responden	55
2.	Deskripsi Variabel Penelitian	58
C.	Analisa Data	64
1.	Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	65
2.	Pengukuran Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	69
3.	Pengujian Hipotesis	70
4.	Pembahasan	76
BAB V	PENUTUP	84
A.	Kesimpulan	84
B.	Saran	85
C.	Keterbatasan	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data <i>Turnover</i> Karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat (Kantor Pusat) Tahun 2020-2022	5
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. Rekapitulasi Karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) berdasarkan Unit Kerja	36
Tabel 4. Rekapitulasi sampel Karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) berdasarkan Unit Kerja	38
Tabel 5. Daftar Skor Nilai Jawaban Setiap Pertanyaan	41
Tabel 6. Variabel, Indikator Penelitian dan Skala Pengukuran	42
Tabel 7. Rentang Skala TCR.....	46
Tabel 8. Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 9. Berdasarkan Umur	56
Tabel 10. Latar Belakang Pendidikan	57
Tabel 11. Berdasarkan Masa Kerja	58
Tabel 12. Distribusi Frekuensi <i>Work Engagement</i>	59
Tabel 13. Distribusi Frekuensi <i>Perceived Organizational Support</i>	61
Tabel 14. Distribusi Frekuensi <i>Self-Efficacy</i>	63
Tabel 15. Dimensi Variabel yang Didrop.....	67
Tabel 16. Hasil Analisis Square Root of Average (AVE)	68
Tabel 17. Hasil Uji <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	69
Tabel 18. Hasil Analisis <i>R-Square</i>	70
Tabel 19. Hasil Analisis <i>Inner Model</i>	71
Tabel 20. Perhitungan Koefisien Variabel Mediasi	74
Tabel 21. Pengaruh Total	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Koseptual	33
Gambar 2. Struktur Organisasi PT. Bank Nagari	55
Gambar 3. Outer Model Awal	66
Gambar 4. Outer Model Akhir	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Observasi Awal	93
Lampiran 2. Surat Persetujuan Observasi Awal	94
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	95
Lampiran 4. Surat Izin Menyebarkan Kuesioner	96
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian	97
Lampiran 6. Data Responden	101
Lampiran 7. Analisis Deskriptif	102
Lampiran 8. Gambar Outer Model Awal	105
Lampiran 9. Gambar Outer Model Akhir	106
Lampiran 10. Outer Loading Awal dan Akhir Variabel yang Diteliti	107
Lampiran 11. Cross Loading Awal dan Akhir Variabel yang Diteliti	109
Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis	111
Lampiran 13. Hasil Uji Hipotesis	112
Lampiran 14. Tabulasi Data Penelitian	113

BABI PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam sebuah perusahaan, sumber daya manusia merupakan aset penting bagi organisasi dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan sumber daya manusia untuk dapat berfungsi secara efektif dan efisien guna tercapainya tujuan perusahaan. Tingkat keberhasilan suatu perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia dapat dilihat dari kinerja yang dihasilkan oleh para karyawan dan akan mempengaruhi kinerja perusahaan. Salah satu kunci keberhasilan dalam mengelola sumber daya manusia adalah dengan *work engagement* karyawan. *Work engagement* penting bagi suatu perusahaan, sebab perusahaan membutuhkan karyawan yang terikat terhadap pekerjaannya sehingga mereka akan senantiasa memberikan usaha yang maksimal setiap kali melakukan pekerjaan (Jin & McDonald, 2017).

Work engagement merupakan bagaimana seorang karyawan mengeksplorasi diri mereka sendiri dalam peran organisasi dengan mengubah energi menjadi pekerjaan emosional, kognitif dan fisik (Crawford *et al.*, 2010). *Work engagement* merupakan fitur penting yang menekankan wawasan karyawan terhadap pekerjaannya mengenai bagaimana karyawan memperhatikan pekerjaannya, hasil akhir yang diperoleh akan meningkatkan kreativitas karyawan dan dapat memberikan hasil yang lebih dinamis di tempat kerjanya (Mubarak & Noor, 2018).

Karyawan yang memiliki *work engagement* yang tinggi, maka akan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap pekerjaannya dan akan menjadi sangat terikat dengan pekerjaannya (Yalabik *et al.*, 2013). Karyawan yang terikat dengan pekerjaannya akan memiliki level energi yang tinggi dan antusias terlibat dalam pekerjaannya, karyawan akan bersemangat dan memiliki energi saat bekerja, selain itu karyawan akan menikmati pekerjaan, memiliki keterlibatan dengan pekerjaan, dan melihat masalah sebagai suatu hal yang menantang, serta sering tenggalam dalam pekerjaannya (Bakker *et al.*, 2008). Indrianti & Hadi, (2012) mengemukakan *work engagement* menjadi sangat krusial bagi pekerja pada organisasi yang menitikberatkan bidang pelayanan atau jasa sebagai landasan gerak organisasinya.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat). PT. Bank Nagari Sumatera Barat merupakan bank daerah yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya masyarakat Sumatera Barat. Pendirian PT. Bank Nagari Sumatera Barat merupakan satu-satunya bank daerah milik provinsi Sumatera Barat yang dipelopori oleh pemerintah daerah beserta tokoh masyarakat dan tokoh pengusaha swasta di Sumatera Barat yang didirikan pada tanggal 12 Maret 1962 dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat.

PT. Bank Nagari Sumatera Barat memiliki visi yaitu menjadi bank pembangunan daerah yang terkemuka dan terpercaya dalam arti dikenal dan terkemuka di Indonesia, terpercaya memberikan makna bank telah menerapkan prinsip-prinsip manajemen perusahaan yang baik, memberikan

layanan yang memuaskan dan mematuhi peraturan. Berdasarkan visi tersebut, maka dapat kita ketahui bahwa sumber daya manusia memiliki peran yang penting dalam mewujudkan segala tujuan yang telah direncanakan organisasi. Sumber daya manusia tersebut adalah karyawan, untuk itu diperlukan karyawan yang memiliki *work engagement* yang tinggi, ketika karyawan memiliki *work engagement* yang tinggi maka akan memiliki kinerja yang baik, bekerja secara maksimal dan memberikan pelayanan yang terbaik. *Work engagement* karyawan akan tercermin dari kinerja yang tinggi, loyalitas serta komitmen untuk tidak mudah berpindah ke tempat lain (Bakker & Leiter, 2010).

Sumber daya manusia merupakan faktor penentu kemajuan organisasi maka penting bagi karyawan untuk merasa terikat dengan pekerjaannya dan berkomitmen di dalamnya. Menurut (Schaufeli *et al.*, 2009) *work engagement* terdiri dari tiga aspek semangat, dedikasi, dan penghayatan. Para peneliti berpendapat bahwa *work engagement* mengarah pada beberapa hasil kinerja positif, seperti kepuasan kerja yang lebih tinggi, niat untuk pergi yang lebih rendah, perilaku yang lebih proaktif, dan komitmen organisasi yang lebih tinggi Bakker & Leiter, 2010; Paek *et al.*, 2015; Salanova & Schaufeli, 2008 (dalam Liu *et al.*, 2017).

Berdasarkan hasil obeservasi langsung dan wawancara dengan staf divisi sumber daya manusia dan beberapa karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat), yang penulis lakukan pada bulan Februari 2023, maka didapatkan fenomena masih rendahnya *work engagement*

karyawan di PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat). Fenomena pertama yaitu berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terdapat permasalahan yang berkaitan dengan aspek *vigor*, diketahui bahwa masih terdapatnya karyawan yang kurang bersemangat dalam bekerja dan rasa semangat dalam bekerja pada diri karyawan juga sudah mulai berkurang, hal ini dapat dilihat masih adanya karyawan yang sering datang terlambat ke kantor karena seringkali munculnya rasa malas pada saat berangkat kerja. Fenomena kedua dapat dilihat dari aspek *dedication* yaitu karyawan sudah merasa tidak antusias terhadap pekerjaan yang dilakukannya, hal ini dapat dilihat bahwa karyawan menyelesaikan pekerjaan tidak secara maksimal yang penting pekerjaan tersebut cepat selesai yang mengakibatkan sering terjadinya kesalahan dan karyawan harus memeriksa ulang kembali pekerjaannya. Jadi dapat dikatakan karyawan hanya menyelesaikan kuantitas dalam pekerjaan bukan pada peningkatan kualitas pekerjaan. Fenomena ketiga dapat dilihat dari aspek *absorption* yaitu karyawan seringkali merasa waktu berjalan dengan lambat. Dan karyawan kurang memberikan perhatian penuh pada pekerjaan yang dilakukan dan kurangnya konsentrasi karyawan terhadap pekerjaan karena seringkali karyawan memikirkan hal lain diluar pekerjaan, seperti karyawan yang sudah berkeluarga yang harus dapat membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga.

Fenomena lain terkait rendahnya *work engagement* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) juga didukung dari data *turnover* yang diperoleh pada saat melakukan observasi langsung pada bulan

februari 2023. Sundaray, (2011) karyawan yang memiliki *work engagement* yang rendah akan berdampak pada keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Data *Turnover* Karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) Tahun 2020-2022

No	Tahun	Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan	Presentase
1	2020	38	264	14,39%
2	2021	17	248	6,85%
3	2022	26	245	10,61%

Sumber: Divisi Sumber Daya Manusia PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat (Kantor Pusat)

Gillies (dalam Ida & I Komang, 2017) mengemukakan bahwa *turnover* karyawan normal berkisar antara 5-10% per tahun dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10% per tahun. Tingginya tingkat *turnover* karyawan ini mencerminkan rendahnya *work engagement* karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat), yang dapat dilihat pada aspek *vigor*, dimana karyawan yang memiliki ketahanan mental mampu bekerja dengan keras, tidak bosan terhadap tugas yang diberikan, dan memiliki stress yang rendah dan dapat meningkatkan produktifitas sehingga karyawan tidak akan berpikiran untuk meninggalkan organisasi (Ghandi et al., 2017). Pada aspek *dedication* dapat dilihat ketika karyawan sudah mampu untuk terlibat dengan pekerjaannya dan karyawan memiliki antusiasme dalam bekerja, maka karyawan akan menemukan kebanggaan, inspirasi, tantangan dan makna dari pekerjaannya, sehingga keinginan individu untuk meninggalkan pekerjaan semakin kecil (Hermawan et al., 2017). Dan pada aspek *absorption* bisa dilihat ketika karyawan yang merasa bahagia merupakan karyawan yang produktif, menjaga produktifitas organisasi dengan cara menjaga karyawan

dalam perusahaan terus terlibat dan termotivasi, hal tersebut akan berdampak pada berkurangnya keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi (Singh & Jain, 2013).

Dan berdasarkan pada fenomena-fenomena tersebut dapat dikatakan bahwa *work engagement* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) belum optimal, sehingga PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) perlu untuk menjalankan strategi yang dapat meningkatkan *work engagement* karyawan.

Musenze *et al.*, (2020) pada penelitiannya disebutkan bahwa *Perceived Organizational Support* dan *self-efficacy* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *work engagement* karyawan. *Perceived Organizational Support* sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi memberi dukungan kepada karyawannya dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan saat dibutuhkan oleh karyawan (Rhoades & Eisenberger, 2002). Neves & Eisenberger, (2014) menyatakan bahwa *Perceived Organizational Support* adalah keseluruhan persepsi karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli dengan kesejahteraan mereka.

Karyawan yang merasa didukung oleh organisasinya akan merasa berkewajiban untuk membalas perilaku dan perlakuan positif organisasi yang mereka terima, melalui pengembangan sikap dan perilaku yang menguntungkan terhadap organisasi mereka, sehingga akan meningkatkan *work engagement* diantara karyawan (Musenze *et al.*, 2020). Sejalan dengan

teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory/ SET*) adalah kewajiban yang dihasilkan melalui serangkaian interaksi antara pihak-pihak yang berada dalam keadaan saling ketergantungan timbal balik. Teori pertukaran sosial menjelaskan bagaimana *Perceived Organizational Support* mendorong karyawan untuk merasa berkewajiban membalas organisasi dengan baik ketika mereka menerima dukungan organisasi, dalam bentuk sumber daya ekonomi dan sosio-emosional yang megarah ke sikap karyawan yang positif dan meningkatkan *work engagement* (Cropanzano & Mitchell, 2005). Berdasarkan kepada teori pertukaran sosial *Perceived Organizational Support* dapat memperkuat *work engagement* karyawan dengan meningkatkan motivasi intrinsik maupun ekstrinsik mereka yang timbul dari bantuan dukungan kepada karyawan. Ketika seorang karyawan mendapatkan dukungan dari organisasi, maka karyawan tersebut akan berperilaku untuk membalas kebaikan kepada perusahaan dengan menunjukkan *work engagement* yang tinggi.

Eisenberger & Stinglhamber (2011) menyatakan *Perceived Organizational Support* akan meningkatkan *work engagement* karyawan dengan memperkuat minat intrinsik karyawan terhadap pekerjaannya, *Perceived Organizational Support* akan meningkatkan minat karyawan terhadap pekerjaannya melalui beberapa cara yaitu: menciptakan kepercayaan dan harapan di antara karyawan bahwa organisasi memberikan bantuan, sumber daya material atau emosional saat dibutuhkan, menciptakan harapan di antara karyawan bahwa mereka diberi penghargaan atas kinerja yang

tinggi, memenuhi kebutuhan sosio-emosional seperti kebutuhan harga diri atau pengakuan, dan dengan memperkuat *self-efficacy* karyawan.

Kurtessis *et al.*, (2015) mengemukakan hubungan positif *Perceived Organizational Support* dengan *work engagement* menunjukkan bahwa *work engagement* yang tinggi merupakan respon terhadap *perceived organizational support*, yang dikonseptualisasikan sebagai persepsi karyawan tentang sejauhmana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan. *Perceived Organizational Support* merupakan aspek penting yang perlu untuk diperhatikan di dalam organisasi, karyawan yang memiliki pandangan positif dan merasa mendapatkan dukungan dari organisasi akan mendorong sikap positif karyawan yang dapat meningkatkan *work engagement*, loyalitas karyawan, dan meningkatkan semangat kerja karyawan.

Berdasarkan observasi langsung dan wawancara yang penulis lakukan terhadap staf divisi sumber daya manusia dan beberapa karyawan PT Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) pada bulan februari 2023, terdapat fenomena terkait dengan *Perceived Organizational Support* yaitu persepsi karyawan terhadap *Perceived Organizational Support* masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat masih adanya karyawan merasa bahwa organisasi tidak memberikan penilaian yang adil terhadap kontribusi yang telah diberikan oleh karyawan dalam bekerja, yang mana hal ini berhubungan dengan salah satu indikator pada *Perceived Organizational Support* yaitu keadilan (*fairness*). Selain itu, karyawan juga menyatakan bahwa kurangnya kesempatan promosi

terhadap karyawan sementara karyawan memenuhi kualifikasi untuk menduduki suatu jabatan tertentu, yang mana hal ini berhubungan dengan indikator *reward dan job condition*. *Reward* yang diterima karyawan dapat berupa pengakuan, perhatian, imbalan yang sesuai, kesempatan promosi dan kondisi kerja (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Selain *perceived organizational support*, *self-efficacy* juga dapat mempengaruhi *work engagement* karyawan (Musenze *et al.*, (2020). Karyawan yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi akan memilih pekerjaan yang lebih menantang, menginvestasikan lebih banyak usaha, menunjukkan ketekunan ketika menghadapi rintangan dan dapat mempertahankan komitmen terhadap tujuan (Burić & Macuka, 2018). Chan *et al.*, (2015) berpendapat bahwa *self-efficacy* meningkatkan *work engagement* melalui siklus pemenuhan diri di mana karyawan mencapai apa yang mereka yakini dapat mereka capai, dan dalam prosesnya membangun keterampilan tambahan dan sumber daya pribadi untuk mengelola tantangan terkait pekerjaan.

Eisenberger & Stinglhamber (2011) (dalam Caesens & Stinglhamber, 2014) mengungkapkan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh pada *work engagement* dengan cara meningkatkan minat intrinsik karyawan untuk tugas-tugas mereka dengan memperkuat *self-efficacy*. *Perceived Organizational Support* dapat meningkatkan *self-efficacy*, semakin tinggi *self-efficacy* maka karyawan akan menjadi mudah larut dalam pekerjaannya dan karyawan akan memberikan usaha dan energi yang lebih

dalam menyelesaikan pekerjaannya yang akan mengarah pada *work engagement*.

Musenze *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa organisasi yang mendukung membangkitkan keberhasilan karyawan yang mengontrol dan mengatur upaya mereka ditempat kerja. Ketika karyawan merasa didukung dan diperhatikan oleh organisasinya (*perceived organizational support*), keyakinan mereka tentang kemampuan mereka untuk melaksanakan tugas meningkat (*self-efficacy*), sehingga dapat meningkatkan *work engagement* karyawan. Menurut Musenze *et al.*, (2020) juga menyebutkan organisasi perlu menyediakan struktur pendukung yang kuat bagi karyawan untuk berkembang ditempat kerja, yang akan mengarah pada *work engagement* yang tinggi. Karena karyawan yang merasa didukung oleh organisasi dengan menghargai kontribusi dan memperhatikan kesejahteraan, kepercayaan diri mereka untuk melaksanakan tugas-tugas yang menuntut akan meningkat yang akan mengarah pada *work engagement* yang tinggi.

Berdasarkan fenomena-fenomena dan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Work Engagement* Dengan *Self-efficacy* Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas dan fenomena yang penulis amati dilapangan, maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Masih rendahnya *work engagement* karyawan pada PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat).
2. Masih belum optimalnya *Perceived Organizational Support* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat).
3. Masih rendahnya *self-efficacy* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat).

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis membatasi variabel yang diduga erat kaitannya dengan *work engagement* karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) yaitu *Perceived Organizational Support* dan *Self-efficacy*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Sejauhmana pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) ?
2. Sejauhmana pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *self-efficacy* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) ?

3. Sejauhmana pengaruh *self-efficacy* terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) ?
4. Sejauhmana pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) dengan *self-efficacy* sebagai variabel mediasi ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat).
2. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *self-efficacy* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat).
3. Pengaruh *self-efficacy* terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat).
4. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Bank Nagari Sumatera Barat (Kantor Pusat) dengan *self-efficacy* sebagai variabel mediasi.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai pengalaman yang sangat berarti dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan

terutama pengetahuan di bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia. Serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia khususnya tentang masalah *perceived organizational support*, *work engagement*, dan *self-efficacy*.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bentuk masukan dan pertimbangan kepada perusahaan dalam mengambil kebijakan terutama mengenai masalah ini serta juga dijadikan sebagai salah satu sumber bacaan yang dapat dipertimbangkan dalam pemecahan masalah yang relevan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu sumber bacaan yang dapat dipertimbangkan serta dapat digunakan sebagai bahan referensi dan informasi tambahan untuk peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian yang sejenis.