

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* MELALUI *EMPLOYEE ENGAGEMENT* CV SUMO SURYA PERKASA DI LOMBOK

Johan Prawira Widhi Atmaja

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

E-mail: prawira.johan@yahoo.com

Abstrak- Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *perceived organizational support* terhadap *employee performance*, *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* dan pengaruh *employee engagement* terhadap *employee performance* pada karyawan CV Sumo Surya Perkasa. Pengumpulan data menggunakan angket. Sampel yang digunakan 60 orang responden karyawan CV Sumo Surya Perkasa. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *non probability sampling* yakni *sampling purposive*, sebagai karyawan CV Sumo Surya Perkasa minimal waktu bekerja 1 tahun. Metode analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance*, *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *employee engagement* dan *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap *employee performance* pada karyawan CV Sumo Surya Perkasa.

Kata kunci- *Perceived Organizational Support*, *Employee Performance*, *Employee Engagement*.

PENDAHULUAN

Kemampuan kerja karyawan terkait dengan *employee performance* menjadi salah satu tantangan terbesar yang dihadapi, hal itu dikarenakan sulitnya untuk memahami faktor – faktor pendukung dan pemicu yang memengaruhi adanya *employee performance*. Menurut Baumruk dan Gorman (2006) karyawan akan memiliki rasa keterkaitan yang tinggi dengan organisasi dan akan meningkatkan perilaku umum untuk tetap bekerja sama dengan organisasi tersebut sebagai bentuk peningkatan kinerja. Hal tersebut terjadi jika organisasi mampu memahami karakter karyawan, memahami, menolong dan membantu karyawan serta mem-berikan pengarahan yang jelas saat karyawan bekerja maupun ketika karyawan tersebut menemukan kesulitan saat proses penyelesaian pekerjaan. Kepercayaan dan keterlibatan secara langsung dengan rekan kerja maupun atasan dalam mem-bantu karyawan tersebut saat bekerja mampu meningkatkan rasa optimis dan perasaan dihargai sehingga mendorong *employee performance*. *Employee performance* menurut Mangkunegara (2009, p.18), mengartikan kinerja sebagai hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. *Employee performance* karyawan pada suatu perusahaan tentunya tidak akan meningkat dengan sendirinya, tanpa adanya faktor-faktor serta upaya yang nyata.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi meningkatnya *employee performance* adalah *perceived organizational support*, yang menurut Rhoades dan Eisenberg (2002), diartikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi memberikan dukungan pada karyawan dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan pada saat dibutuhkan, tidak hanya itu persepsi mengenai *perceived organizational support* juga berhubungan dengan persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan kepedulian organisasi pada kesejahteraan mereka. Nilai-nilai dan tujuan yang ada di perusahaan akan lebih mudah dicapai apabila adanya *perceived organizational support*.

Menurut Park dan Gursoy (2012), *employee engagement* merupakan kondisi karyawan yang merasa terlibat dengan pekerjaan dan akan memengaruhi *employee performance*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa organisasi perlu memberikan fasilitas pada karyawan, menciptakan suasana kerja yang kondusif terkait perilaku atasan dan rekan kerja yang dapat memengaruhi *employee performance*, hal tersebut akan berkaitan dengan produktivitas karyawan. Menurut Beek, Ilona, Toon, Wilmar, Schaufeli dan Veerle (2014), *employee engagement* terkait pola perilaku atasan dan rekan kerja memengaruhi *employee performance*. Dukungan, bantuan, dan arahan yang jelas dari atasan maupun rekan kerja memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja seseorang yang berdampak pada peningkatan kerja karyawan. Efek mediasi *employee engagement* dinilai untuk menjelaskan peningkatan kinerja tim dalam mendukung organisasi pembelajaran (Ji Hoon, Doo, In Gu, & Woocheol, 2014).

Perusahaan CV Sumo Surya Perkasa merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang distribusi terletak di Mataram, Lombok Barat. Perusahaan ini kini berkembang menjadi empat cabang yang berada di Sumbawa, Bima, Lombok Barat, dan Lombok Timur. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik perusahaan diketahui bahwa saat ini kinerja karyawan menurun didukung dengan data penurunan jumlah penjualan enam

bulan terakhir. Berikut petikan wawancara dengan pemilik perusahaan.

“Kendala saat ini yakni masalah karyawan yang menurun kinerja dari hasil penjualan pada enam bulan terakhir yang menunjukkan penjualan turun hingga 8,03% dan beberapa kesalahan di staff lain seperti gudang keliru dalam teknis masalah pengecekan barang, keterlambatan pihak administrasi menyusun laporan ketersediaan serta perputaran barang dan kesalahan pihak keuangan menyusun laporan keuangan berkaitan dengan laba, pendapatan serta kekeliruan pencatatan berbagai transaksi dan hal ini didukung dengan karyawan yang keluar tanpa alasan pasti” (Wawancara, Amin Trisno selaku Pemilik Perusahaan pada tanggal 26 Oktober 2018 di Surabaya)

Tabel 1
Omset CV Sumo Surya Perkasa

Bulan	Omzet	Presentase
Januari	3.499.740.704	
Februari	4.010.713.480	12,74%
Maret	3.874.346.648	-3,52%
April	3.586.219.079	-8,03%
Mei	5.113.375.327	29,87%
Juni	4.819.604.420	-6,10%

Sumber: Data CV Sumo Surya Perkasa

CV Sumo Surya Perkasa bergerak di bidang usaha penyedia produk distribusi yang berdiri sejak tahun 2006 berawal di Sumbawa dengan karyawan masih berjumlah 10 karyawan dengan nama awal CV Sumo Sejati kemudian membuka cabang di Bima, Lombok Barat, dan Lombok Timur. Nama CV di berbagai cabang usaha tersebut berbeda-beda namun tetap dalam kesatuan Sumo Group. Saat ini CV Sumo Surya Perkasa memiliki jumlah karyawan kurang lebih 60 orang. Target kerja yang diberlakukan pada karyawan ditekankan untuk menjaga keseimbangan perusahaan di tengah persaingan yang cukup ketat. Hal ini sesuai dengan wawancara sebagai berikut :

“Saat ini persaingan usaha dengan bentuk sama cukup banyak dan beragam, jadi memasang target penjualan pada bagian sales agar penjualan meningkat minimal stabil dengan hasil tetap sama dibandingkan periode sebelumnya, target kerja ini berlaku untuk semua staff di berbagai divisi baik keuangan, pembelian (gudang) dan administrasi bahwa setiap hari ada pekerjaan yang diberikan dan harus diselesaikan dengan cepat” (Wawancara, Amin Trisno selaku Pemilik Perusahaan pada tanggal 26 Oktober 2018 di Surabaya).

Sistem kerja yang diterapkan pada perusahaan dapat dikatakan cukup ketat, penerapan aturan untuk bekerja fokus pada tugas pekerjaan masing-masing ditujukan agar kinerja perusahaan tetap stabil dengan hasil omset yang meningkat serta pencapaian penyelesaian berbagai tugas yang sudah ditentukan oleh atasan pada karyawan sesuai bagian masing-masing baik di bagian pembelian, gudang, administrasi dan keuangan. Hal ini sesuai dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Saya menerapkan kedisiplinan yang tinggi pada karyawan, karyawan kami menuntut untuk datang tepat waktu, target harus tercapai dan jika tidak tercapai kami akan memberikan surat peringatan pertama dan tidak akan mendapatkan bonus. Ketika tidak masuk tanpa alasan jelas kami dengan tegas memberikan sanksi berupa pemotongan gaji bahkan hingga pemecatan tergantung dari tingkat pelanggaran atau kelalaian yang dilakukan karyawan. Organisasi menciptakan persaingan antar karyawan agar fokus mengerjakan pekerjaan masing-masing sesuai dengan tugas yang kami berikan” (Wawancara, Amin Trisno selaku Pemilik Perusahaan pada tanggal 6 September 2018 di Surabaya).

Hasil wawancara tersebut diketahui terdapat permasalahan pada organisasi yakni karyawan cenderung keluar dari pekerjaan disebabkan minimnya dukungan organisasi pada karyawan ketika bekerja seperti ketersediaan fasilitas dan sebagainya. Kendala berkaitan dengan dukungan organisasi tidak hanya terjadi dengan penjualan namun beberapa complain dari karyawan dari berbagai divisi seperti pembelian, gudang, staff administrasi, dan sebagainya. Karyawan memperlakukan *job desc* dari perusahaan yang tidak sesuai dengan kondisi lapangan, perusahaan cenderung tidak memberikan dukungan fasilitas di bagian gudang berkaitan dengan kelengkapan peralatan pemindah dan pengangkut barang, bahkan tidak jarang staff administrasi terlambat mengerjakan tugas administrasi, keuangan melakukan kesalahan dalam perhitungan pendapatan maupun berbagai transaksi, kinerja staff bagian lain seperti gudang juga mengalami masalah mengenai kekeliruan pengecekan jumlah stock barang di gudang yang tidak sesuai dengan stock laporan administrasi.

Hal ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* perusahaan atau organisasi minim. Permasalahan minimnya kerjasama antar karyawan terlihat dalam pola hubungan organisasi antara sesama karyawan dan karyawan dengan atasan. Hal ini kemudian berdampak pada *employee performance* secara keseluruhan. Perbandingan antara kemampuan karyawan dan beban kerja dinilai tidak ideal sehingga hal ini berdampak pada *employee performance* menjadi kurang maksimal.

Kondisi tersebut tentu menuntut profesionalitas serta kerjasama antar rekan organisasi agar *employee performance* semakin meningkat di tengah semakin meningkatnya target kerja yang ditetapkan perusahaan. Karyawan selalu dituntut untuk selalu profesional serta disiplin namun, *perceived organizational support* berupa *employee engagement* yang minim. *Perceived organizational support* dinilai minim disebabkan jumlah pekerjaan semakin meningkat sehingga setiap individu fokus pada pekerjaan masing-masing, kerjasama serta *employee engagement* antar karyawan tidak terlihat hal ini berdampak pada *employee performance*. Profesionalitas ini membutuhkan komitmen dan peningkatan kinerja perlu adanya faktor pendukung agar kedua hal ini tetap berjalan serta diterapkan oleh CV Sumo Surya Perkasa.

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *employee performance* pada karyawan CV Sumo Surya Perkasa?
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *employee engagement* pada karyawan CV Sumo Surya Perkasa?
3. Apakah *employee engagement* berpengaruh terhadap *employee performance* pada karyawan CV Sumo Surya Perkasa?

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *employee performance* pada karyawan CV Sumo Surya Perkasa.
2. Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* pada karyawan CV Sumo Surya Perkasa.
3. Untuk menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap *employee performance* pada karyawan CV Sumo Surya Perkasa.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan kausalitas

Populasi pada penelitian ini yakni seluruh karyawan CV Sumo Surya Perkasa sebanyak 60 orang.

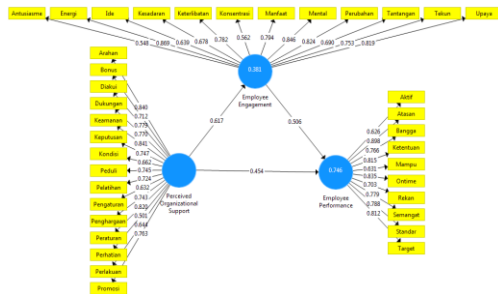
Proses pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling* jenuh sehingga pada penelitian ini terdapat 60 responden yang diteliti (Sugiyono, 2016, p.85).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan angket.

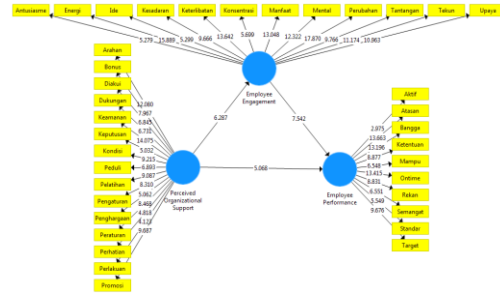
Analisis data dilakukan dengan analisis *Partial Least Square* (PLS).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Partial Least Square



Gambar 1 Outer Model



Gambar 2 Inner Model

Evaluasi Goodness of Fit Outer Model

Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Tabel 2

Convergent Validity

Indikator	Perceived Organizational Support	Employee Engagement	Employee Performance
POS1	0,644		
POS2	0,820		
POS3	0,747		
POS4	0,770		
POS5	0,743		
POS6	0,840		
POS7	0,745		
POS8	0,779		
POS9	0,712		
POS10	0,763		
POS11	0,841		
POS12	0,632		
POS13	0,662		
POS14	0,724		
POS15	0,501		
EE1		0,869	
EE2		0,846	
EE3		0,819	
EE4		0,753	
EE5		0,548	
EE6		0,690	
EE7		0,794	
EE8		0,824	
EE9		0,562	
EE10		0,782	
EE11		0,639	
EE12		0,678	
EP1			0,631
EP2			0,766
EP3			0,815
EP4			0,788
EP5			0,835
EP6			0,812
EP7			0,626
EP8			0,898
EP9			0,703
EP10			0,779

Sumber: Data primer, diolah

Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Tabel 3

Cross Loading Masing-Masing Indikator Dari Variabel

Indikator	<i>Perceived Organizational Support</i>	<i>Employee Engagement</i>	<i>Employee Performance</i>
POS1	0,644	0,560	0,594
POS2	0,820	0,538	0,615
POS3	0,747	0,329	0,540
POS4	0,770	0,569	0,740
POS5	0,743	0,445	0,604
POS6	0,840	0,580	0,695
POS7	0,745	0,372	0,490
POS8	0,779	0,272	0,566
POS9	0,712	0,441	0,454
POS10	0,763	0,351	0,501
POS11	0,841	0,485	0,623
POS12	0,632	0,408	0,437
POS13	0,662	0,479	0,509
POS14	0,724	0,326	0,495
POS15	0,501	0,316	0,392
EE1	0,608	0,869	0,806
EE2	0,571	0,846	0,719
EE3	0,482	0,819	0,639
EE4	0,438	0,753	0,595
EE5	0,334	0,548	0,408
EE6	0,472	0,690	0,470
EE7	0,484	0,794	0,553
EE8	0,419	0,824	0,558
EE9	0,207	0,562	0,294
EE10	0,468	0,782	0,569
EE11	0,437	0,639	0,582
EE12	0,393	0,678	0,442
EP1	0,532	0,419	0,631
EP2	0,594	0,662	0,766
EP3	0,553	0,771	0,815
EP4	0,636	0,490	0,788
EP5	0,612	0,719	0,835
EP6	0,576	0,643	0,812
EP7	0,469	0,415	0,626
EP8	0,620	0,708	0,898
EP9	0,602	0,708	0,703
EP10	0,696	0,598	0,779

Sumber: Data primer, diolah

Average Variance Extracted (AVE)

Tabel 4

Hasil Uji AVE

	AVE
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,549
<i>Employee Engagement</i>	0,592
<i>Employee Performance</i>	0,538

Sumber: Data primer, diolah

Uji Reliabilitas

Tabel 5

Hasil Uji Reliabilitas

	Composite Reliability
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,938
<i>Employee Engagement</i>	0,929
<i>Employee Performance</i>	0,943

Sumber: Data primer, diolah

Evaluasi Goodness Of Inner Model

Tabel 6

R Square

	R Square
<i>Perceived Organizational Support</i>	
<i>Employee Engagement</i>	0,381
<i>Employee Performance</i>	0,746

Sumber: Data primer, diolah

Pengujian Hipotesis

Tabel 7

Path Coefficients

	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P values
<i>Perceived Organizational Support->Employee Performance</i>	0,454	0,437	0,090	5,068	0,000
<i>Perceived Organizational Support ->Employee Engagement</i>	0,617	0,619	0,098	6,287	0,000
<i>Employee Engagement ->Employee Performance</i>	0,506	0,511	0,067	7,542	0,000

Sumber: Data primer, diolah

Pembahasan

1. Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *employee performance*

Berdasarkan hasil pengujian yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *T-statistic* Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *employee performance* adalah 5,068. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai *T-statistic* > 1,96 dengan nilai *p value* 0,000 < 0,05 dan nilai koefisien sebesar 0,454 yang bernilai positif atau searah dimana kenaikan variabel *perceived organizational support* akan berdampak pada peningkatan *employee performance* sebesar 0,454. Hal ini dapat diartikan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh langsung secara signifikan dan positif terhadap *employee performance*.

2. Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *employee engagement*

Berdasarkan hasil pengujian yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *T-statistic* *perceived organizational support* terhadap *employee*

engagement adalah 6,287. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai *T-statistic* > 1,96 dengan *p value* $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien sebesar 0,617 yang bernilai positif atau searah dimana kenaikan variabel *perceived organizational support* akan berdampak pada peningkatan *employee engagement* sebesar 0,617. Hal ini dapat diartikan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh langsung secara signifikan dan positif terhadap *employee engagement*.

3. Pengaruh *employee engagement* terhadap *employee performance*

Berdasarkan hasil pengujian yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *T-statistic employee engagement* terhadap *employee performance* adalah 7,542 dengan *p value* $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien sebesar 0,506 yang bernilai positif atau searah dimana kenaikan variabel *employee engagement* akan berdampak pada peningkatan *employee performance* sebesar 0,506. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai *T-statistic* > 1,96. Hal ini dapat diartikan bahwa *employee engagement* berpengaruh langsung secara signifikan dan positif terhadap *employee performance*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Perceived organizational support* berpengaruh terhadap *employee performance* pada karyawan CV Sumo Surya Perkasa.
2. *Perceived organizational support* berpengaruh terhadap *employee engagement* pada karyawan CV Sumo Surya Perkasa.
3. *Employee engagement* berpengaruh terhadap *employee performance* pada karyawan CV Sumo Surya Perkasa.

Saran

Hasil analisis yang telah dilakukan terhadap karyawan CV Sumo Surya Perkasa, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Praktisi
CV Sumo Surya Perkasa hendaknya lebih memperhatikan keamanan kerja seperti adanya petugas keamanan untuk menjaga proses kerja karyawan. Memperhatikan kondisi kerja karyawan sehingga kondisi kerja karyawan menjadi lebih baik. Hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan khususnya menyediakan alat pemindah barang di bagian gudang. Pemimpin mengarahkan karyawan untuk menjadi lebih baik, dengan cara memotivasi dan memberikan contoh sikap yang benar terhadap karyawan.
2. Bagi Peneliti
Penelitian ini hanya fokus pada satu perusahaan dengan skala kecil yang hanya mempunyai 60 karyawan. Berikutnya diharapkan pada penelitian selanjutnya objek penelitian menggunakan dengan

skala yang lebih besar dengan jumlah responden yang lebih banyak.

DAFTAR REFERENSI

- Albrecht, Simon.,L & Manuela., A. (2011). The influence of empowering leadership, empowerment and engagement on affective commitment and turnover intentions in community health service workers. *Leadership in Health Services*, 24 (3), 228-237.
- Ayu, Syamsul & Anggraini. (2015). Pengaruh jobdemands, job resources dan personal resources terhadap work engagement. *Journal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 1 (1).
- Bakker, A.B., Emmerik, H & Euwena., M.C. (2006). Crossover of burnout and engagement in work teams. *Work and Occupations*, 33 (4), 464-489.
- Bakker, Arnold. B., Leiter & Michael. P. (2010). *Work engagement: a handbook of essentialtheory and research*. New York: Psychology Press.
- Baumruk & Gorman. (2006). Why managers are crucial to increasing engagement. *Strategic HR Review*, 24-27.
- Baumruk, R. (2004). The missing link: the role of employee engagement in business success. *Workspan*, 47 (11), 48-52.
- Beek, Ilona, V., Toon, W., Wilmar, B, Schaufeli & Veerle, B. (2014). Heavy work investment: its motivational make-up and outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 40 (2), 8-12
- Bishop, M.L., Fody, E.P., & Schoeff, L.E. (2005). *Clinical chemistry: techniques, principles, correlations*. Philadelphia: Lippincott Williams and Wilkins.
- Burke & Ghada. (2010). Work engagement among managers and professionals in egypt. *African Journal of Economic and Management Studie*, 30 (5), 18-22
- Cascio, W.F., (2013). *Managing human resource productivity, quality of work, life and profit*, 4th. Edition, New York: Mc. Graw Hill, Inc.
- Cheung, M.F & Law, M.C. (2008). Relationship of organizational justice and organizational identification: the mediating of perceived organizational support in Hong Kong. *Asia Pasific Business Review*, 14 (2), 213-231.
- Chiu, Chou., Chi, Sheng., & Ching., Yun. (2005). Understanding hospital employee job stress and turnover intentions in a practical setting: the moderating role of locus of control. *The Journal of Management Development*, 24 (10), 837-855.
- Christian. (2015). Effect of cooperative learning strategy on students learning experience and achievements in mathematics. *International Journal of Education Learning and Development*, 4 (4), 67-75.
- Cobb, S. (1976). Social support as a Mmderator of life stress. *Journal of Psychosomatic Medicine*, 9 (14), 87-95.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M.S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review, *Journal of Management*, 31 874-900.

- Curtis, Susan & Dennis Wright, L Cooper. (2001). Retaining employees the fast track to commitment. *Journal Management Research News*, 24 (12).
- Eisenberger, R, Armeli, S, Rexwinkel, B, Lynch, P.D & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86 (1), 42-51.
- Engko, Cecilia. (2008). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja individual dengan *self esteem* dan *self efficacy* sebagai variable intervening. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 10 (1).
- George, J. M., G. R. Jones. (2002). *Understanding and managing organizational behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ghani, Nik, Azida Raja Teuku & Ahmad Badrul Hussin. (2012). Antecedents of perceived organizational support. *Canadian Social Science*, 5 (6), 121-130.
- Ghozali & Latan I. (2015). *Partial least square konsep dan aplikasi menggunakan PLS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi smart PLS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gibson, Ivancevich & Donnelly. (2000). *Organisasi, perilaku, struktur, proses*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Gouldner, A.W. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review*, 25 161-178.
- Greenberg & Baron. (1993). *Behavior in organization (Fourth Edition)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Ji Hoon, Son., Doo.,H, In Gu, & Woocheol. (2014). Team performance in learning organizations: mediating effect of employee engagement. *The Learning Organization*, 21 (9), 290-309.
- Leiter, M.P. & Bakker, A.B. (2010). *Work engagement: the essential theory and research*. New York: NY in Press
- Mangkunegara. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: PT Remaja Rosadakarya.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. (2006). *Human resourcemanagement: manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nazir & Jamid, U.,I. (2017). Enhancing organizational commitment and employee performance through employee engagement an empirical check. *South Asian Journal of Business Studies*, 6 (1) 96-114.
- Newman, Caranza, F.A, Takei, H.H & Klokkevold, P.R. (2012). *Carranza;s clinical periodontology*, 11th ed. China: Saunders Elsevier.
- Park, J., & D. Gursoy. (2012). Generation effects on workengagement among US hotelemployees. *Internation Journal of Hospitality Mangement*, 1195-1202.
- Ratnaningsih, IZ & Mujiasih, E. (2015). Meningkatkan work engagement melalui gaya kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi. *Jurnal Psikologi*, 3-8.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (23), 698-714.
- Rhoades, L. Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to organization: the contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86 (2), 825-83.
- Rich, Bruce., L, Jeffrey., A & Eean.,R. (2010). Job engagement: antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal* 3 (3).
- Ritzer, George & Douglas, Goodman. (2004). *Teori sosiologi modern*. Jakarta: Prenada Media.
- Robbins. (2012). *Human resources management concept and practices*. Jakarta:PT Preenhalindo.
- Schaufeli, Taris & Bakker, A.B. (2004). *Drjekyll or mr hyde? on the differences between work engagement and workaholism*. USA and UK: Edward Elgard Publishing.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2008). The measurement of work engagement with a short questionnaire: a cross- national study. *Journal of Educational and Psychological Measurement*, 66 (6), 701-716.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3 (5), 71-92.
- Siagian. Yolanda M. (2005). *Aplikasi supply chain management dalam dunia bsnis*. Jakarta: Grasindo.
- Stanton, P. & Nankervis, A. (2011). Lingking strategic HRM, performance management and organizational effectiveness: perceptions of managers in Singapore. *Asia Pacific Business Revie*, 17 (1), 67-84.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tansky, J.W. & Cohen, D.J. (2001). The relationship between organizational support, employee development and organizational commitment: An Empirical Study. *Human Resource Development Quarterly*, 12 (3), 285-300.
- Umar. (2003). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Van Knippenberg, D. (2000). Work motivation and performance a social identity perspective. *Journal of Applied Psychology*, 49 (3), 357-371.
- Yih, W., & Htaik, S. (2011). The impact of perceived organizational support, job satisfaction and organizational commitment on job performance in hotel industry. *The 11 International DSI And the 16th APDSI Joint Meeting*, 12-16.
- Zurnali, Cut. (2010). *Knowledge worker: kerangka riset manajemen sumber daya manusia masa depan*. Bandung: UNPAS Press.