



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**ANALISA PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SERTA IMPLIKASINYA PADA *AFFECTIVE COMMITMENT* DAN *EMPLOYEE PERFORMANCE* : TELAAH PADA KARYAWAN PT XYZ**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Nama : Yemima Christia Tewal  
NIM : 14130110119  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**2018**

# LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI

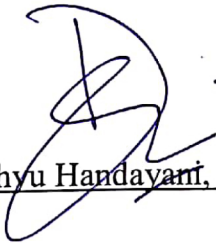
## ANALISA PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* SERTA IMPLIKASINYA PADA *AFFECTIVE COMMITMENT* DAN *EMPLOYEE PERFORMANCE* : TELAAH PADA KARYAWAN PT XYZ

Oleh

Nama : Yemima Christia Tewal  
NIM : 14130110119  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

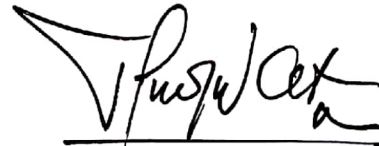
Tangerang, 21 Februari 2018

Ketua Sidang



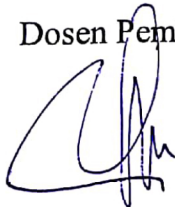
Dewi Wahyu Handayani, S.E.,M.M

Penguji



Drs. Johnny Natu, M.M

Dosen Pembimbing



Nurina Putri Handayani, S.E.,M.M

Ketua Program Studi Manajemen



Dewi Wahyu Handayani, S.E.,M.M

# LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini saya:

Nama : Yemima Christia Tewal

Nim : 14130110119

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul *Analisa Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Employee Engagement serta Implikasinya pada Affective Commitment dan Employee Performance* : Telaah pada Karyawan PT XYZ merupakan hasil karya ilmiah yang dibuat oleh saya sendiri dan bukan plagiat dari karya ilmiah orang lain atau lembaga lain. Segala informasi yang berada dalam skripsi ini, secara keseluruhan telah dicantumkan dalam daftar pustaka.

Tangerang, 21 Februari 2018

Peneliti,

  
Yemima Christia Tewal

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Employee Engagement* serta Implikasinya pada *Affective Commitment* dan *Employee Performance* : Telaah pada Karyawan PT XYZ” dengan baik pada waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini dibuat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Multimedia Nusantara.

Penelitian sekaligus skripsi yang telah penulis buat berlangsung terhitung sejak bulan Oktober 2017 sampai dengan Januari 2018. Dengan selesainya penelitian sekaligus skripsi ini, tentu tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan banyak sekali masukan-masukan kepada penulis yang sangat berguna selama kegiatan penelitian sekaligus penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmat-Nya bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya
2. Orang Tua yang tiada hentinya memberikan doa, dukungan serta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
3. Ibu Nurina Putri Handayani, S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing dalam pembuatan skripsi yang telah memberikan bantuan, masukan dan dukungan selama proses pembuatan skripsi
4. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan juga selaku Ketua Sidang yang memberikan dukungan dan masukan dalam proses penyusunan skripsi agar menjadi lebih baik
5. Bapak Drs. Johny Natu, M.M. selaku dosen Penguji dalam sidang skripsi yang telah memberikan masukan sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik

6. Pihak Perusahaan PT XYZ yang telah bersedia dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik
8. Ibu Erlina selaku manajer HRD, Aurelia Evi dan Lucy Sihite selaku rekan kerja ditempat penulis melakukan magang yang telah memberikan dukungan dan motivasi sampai skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
9. Olfina Sandra Halim dan Aldo Winata selaku teman penulis yang telah bersedia memberikan bantuan dalam pengolahan data penelitian
10. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian sekaligus skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga kelak penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi.

Tangerang, 21 Februari 2018

Yemima Christia Tewel

UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## ABSTRAK

Semakin berkembangnya teknologi memberikan dampak pada masyarakat dalam berbelanja, salah satunya yaitu pola berbelanja. Melihat peluang berbelanja yang besar, banyak perusahaan mulai berkompetisi menerapkan bisnis *e-commerce* dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas mengenai *perceived organizational support* dan dampaknya terhadap *employee engagement* serta *affective commitment* dan *employee performance* sebagai hasil dari adanya *employee engagement* didalam perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dari variabel *perceived organizational support* terhadap *employee engagement*, *employee engagement* terhadap *affective commitment*, dan *employee engagement* terhadap *employee performance* yang ditelaah pada karyawan perusahaan PT XYZ. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan metode *non-probability*. Melalui teknik *judgemental sampling*, pengumpulan data primer diperoleh secara langsung dari penyebaran kuesioner kepada karyawan perusahaan PT XYZ. Data yang sudah terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* dengan hasil *standard coefficient* 0.758 dan *p-value* sebesar 0.000, terdapat pengaruh positif dari *employee engagement* terhadap *affective commitment* dengan hasil *standard coefficient* 0.567 dan *p-value* sebesar 0.000, dan yang terakhir terdapat pengaruh positif dari *employee engagement* terhadap *employee performance* dengan hasil *standard coefficient* 0.140 dan data tidak mendukung karena memiliki *p-value* sebesar 0.190.

Saran dari penelitian ini adalah perusahaan diharapkan meningkatkan *perceived organizational support* dengan lebih menunjukkan kepedulian kepada karyawan dengan masalah pekerjaan yang dihadapi, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan *employee engagement* dengan membuat program-program yang mendukung terbentuknya *teamwork*, serta meningkatkan *affective commitment* dengan menciptakan pengalaman kerja yang positif.

Kata Kunci : *Perceived Organizational Support, Employee Engagement, Affective Commitment, Employee Performance, E-commerce*

## ABSTRACT

The development of technology gives impact to the public, which is shopping pattern. Looking to this opportunities, many companies are starting to compete to implement e-commerce business to answer the needs of the community. Therefore, this study will discuss perceived organizational support and its impact on employee engagement and affective commitment and employee performance as a result of employee involvement in the company.

The purpose of this research is to analysis the positive relationship between perceived organizational support to employee engagement, employee engagement to affective commitment, and employee engagement to employee performance are reviewed on the employees of PT XYZ company. This research uses descriptive method with non-probability method. Using judgmental sampling, completion of primary data directly from the distribution of questionnaires to employees of PT XYZ. The collected data processed using Structural Equation Modeling (SEM).

The results of this study indicate the positive influence of perceived organizational support on the employee engagement with the results of the standard coefficient 0.758 and p-value 0.000, there is a positive influence of employee engagement on affective commitment with the results of standard coefficients 0.567 and p-value of 0.000, and there is positive influence of employee engagement to employee performance with result of standard coefficient 0,140 and data not support because p-value equal to 0,190.

Suggestions for this study are companies that are expected to increase perceived organizational support by showing more concern for employees with moderate employment issues, companies are expected to increase employee engagement with programs that support team building, as well as increase affective commitment with positive work experience .

Keywords: Accepted Organization Support, Employee Engagement, Affective Commitment, Employee Performance, E-commerce

U M N  
U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I : LATAR BELAKANG.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1. Manfaat Akademis.....	8
1.4.2. Manfaat Bagi Peneliti.....	8
1.4.3. Manfaat Bagi Perusahaan .....	9
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
BAB II : LANDASAN TEORI.....	11
2.1. Definisi Manajemen .....	11
2.2. Definisi <i>Human Resource Management</i> dan <i>Human Capital</i> .....	12
2.3. <i>Perceived Organizational Support</i> .....	13
2.4. <i>Employee Engagement</i> .....	13
2.5. <i>Organizational Commitment</i> .....	14
2.6. <i>Employee Performance</i> .....	16
2.7. <i>Coaching</i> .....	17
2.8. <i>Mentoring</i> .....	20
2.9. <i>Performance Appraisal</i> .....	20
2.10. <i>Balanced Scorecard</i> .....	21
2.10.1. <i>Key Performance Indicator (KPI)</i> .....	23

2.11. Career Planning.....	23
2.12. Model dan Hipotesa Penelitian.....	24
2.12.1. Model Penelitian.....	24
2.12.2. Pengembangan Hipotesa Penelitian.....	25
2.12.2.1. Pengaruh <i>Perceived Organizational Commitment</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	25
2.12.2.2. Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Affective Commitment</i> .....	25
2.12.2.3. Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	26
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
3.1.1. Deskripsi Perusahaan.....	31
3.1.2. Visi dan Misi PT XYZ.....	32
3.1.3. <i>Values</i> PT XYZ.....	32
3.2. Struktur Organisasi PT XYZ.....	33
3.3. Desain Penelitian.....	33
3.3.1. <i>Research Data</i> .....	33
3.3.2. Metode Penelitian.....	34
3.4. Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.4.1. Target Populasi dan Sampel.....	35
3.4.2. <i>Sampling Techniques</i> .....	35
3.4.2.1. <i>Probability Sampling Techniques</i> .....	35
3.4.2.2. <i>Non-probability Sampling</i> .....	37
3.4.3. <i>Sampling Size</i> .....	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5.1. Sumber dan Cara Pengumpulan Data.....	39
3.5.2. Metode Pengumpulan Data.....	39
3.6. Periode Penelitian.....	40
3.7. Definisi Operasional Variabel.....	41
3.7.1. Variabel Eksogen.....	41
3.7.2. Variabel Endogen.....	42
3.8. Teknis Pengolahan Analisis Data.....	43
3.8.1. Uji Instrumen.....	43
3.8.2. Uji Validitas.....	43

3.8.3. Uji Reliabilitas.....	44
3.9. <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	44
3.9.1. Uji Kecocokan Model Pengukuran .....	45
3.9.2. Uji Kecocokan Model Keseluruhan .....	46
<b>BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1. Deskripsi Profil Responden .....	52
4.2. Analisa Deskriptif.....	55
4.2.1. <i>Perceived Organizational Support</i> .....	57
4.2.2. <i>Employee Engagement</i> .....	59
4.2.3. <i>Affective Commitment</i> .....	61
4.2.4. <i>Employee Performance</i> .....	63
4.3. Uji Instrumen <i>Pre-Test</i> .....	64
4.3.1. Uji Validitas <i>Pre-Test</i> .....	64
4.3.2. Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> .....	66
4.4. Uji Instrumen <i>Main Test</i> .....	68
4.4.1. Hasil Analisis Model Pengukuran.....	69
4.4.1.1. Hasil Uji Validitas Keseluruhan Data ( <i>Main-Test</i> ) .....	70
4.4.1.2. Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan Data.....	71
4.4.2. Hasil Analisis Model Struktural.....	72
4.5. Uji Hipotesis .....	74
4.6. Intrepretasi Hasil .....	75
4.6.1. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	75
4.6.2. Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Affective Commitment</i> .....	76
4.6.3. Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	77
4.7. Implikasi Manajerial .....	77
4.7.1. Perhatian Perusahaan PT XYZ terhadap <i>Perceived Organizational Support</i> untuk meningkatkan <i>Employee Engagement</i> pada Karyawan.....	77
4.7.2. Perhatian Perusahaan PT XYZ terhadap <i>Employee Engagement</i> untuk meningkatkan <i>Affective Commitment</i> pada Karyawan .....	79

4.7.3. Perhatian Perusahaan PT XYZ terhadap <i>Employee Engagement</i> untuk meningkatkan <i>Employee Performance</i> pada Karyawan.....	80
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1. Kesimpulan .....	81
5.2. Saran .....	82
5.2.1. Saran Untuk Perusahaan .....	82
5.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	93



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat Pengguna Internet di Asia .....	1
Gambar 1.2 Data Perilaku Pengguna Internet Indonesia.....	2
Gambar 2.1 <i>Coaching Process</i> .....	19
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	24
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 3.2 Variabel Eksogen.....	41
Gambar 3.3 Variabel Endogen.....	42
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	54
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Status Karyawan.....	55
Gambar 4.6 Model Pengukuran SEM.....	68
Gambar 4.7 Model Struktural SEM.....	72



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Tabel Skala Pengukuran Likert.....	40
Tabel 3.2 <i>Characteristics Goodness of Fit</i> .....	48
Tabel 3.3 Tabel Operasionalisasi Variabel.....	49
Tabel 4.1 Skala Interval 7 Kategori.....	56
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> .....	57
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Employee Engagement</i> .....	59
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Affective Commitment</i> .....	61
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Employee Performance</i> .....	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> .....	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> .....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas SEM.....	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas SEM.....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Kecocokan <i>Goodness of Fit</i> .....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis.....	74

