

***PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT DAN  
TRUST TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN  
EMPLOYEE ENGAGEMENT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PADA HYBRID WORKING MODEL***



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

SKRIPSI

**KENNEY ADELARD WUNARTO**

**0000043319**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2024**

***PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT DAN  
TRUST TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN  
EMPLOYEE ENGAGEMENT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PADA HYBRID WORKING MODEL***



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen

**KENNEY ADELARD WUNARTO**

**00000043319**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2024**

**i**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Kenney Adelard Wunarto  
NIM : 00000043319  
Program studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:  
*pengaruh Perceived Organization Support dan Trust terhadap Employee Performance dengan Employee Engagement sebagai variabel mediasi pada hybrid working model*

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 24 Februari 2024



Kenney Adelard Wunarto

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT, TRUST & RESPECT*  
TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* DENGAN *EMPLOYEE*  
*ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA HYBRID WORKING  
MODEL

Oleh

Nama : Kenney Adelard Wunarto  
NIM : 00000043319  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 13 Mei 2024

Pembimbing



Thomas Dwi Susmanto, S.T., M.S.M  
0306037103

Ketua Program Studi Ilmu Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M  
0323047801

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT* DAN *TRUST*  
TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* DENGAN *EMPLOYEE*  
*ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA HYBRID WORKING  
MODEL

Oleh

Nama : Kenney Adelard Wunarto  
NIM : 00000043319  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari selasa, 4 juni, 2024

Pukul 12.30 s.d 14.00 dan dinyatakan

LULUS

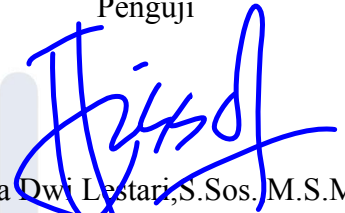
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



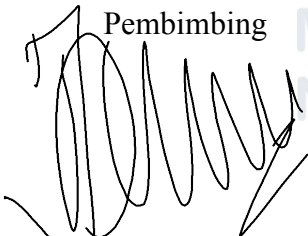
Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc  
0320089001

Penguji



Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M  
0306088501

Pembimbing



Thomas Dwj Susmanto, S.T., M.S.M  
0306037103

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M  
0323047801

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kenney Adelard Wunarto  
NIM : 00000044319  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : S1  
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh *Perceived Organization Support*  
dan *Trust* terhadap *Employee Performance* dengan *Employee Engagement*  
sebagai Variabel Mediasi Pada *Hybrid Working Model*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- o Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 13 Mei 2024



(Kenney Adelard Wunarto)

\*\* Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya yang dilimpahkan kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Organization Support* dan *Trust* terhadap *Employee Performance* dengan *Employee Engagement* sebagai Variabel Mediasi Pada *Hybrid Working Model*” hingga selesai dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun dengan pemenuhan syarat kelulusan mata kuliah tesis di Universitas Multimedia Nusantara. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan berbagai pihak. Dengan demikian saya dengan tulus hati mengucapkan terimakasih dan apresiasi terhadap pihak yang berkaitan atas dukungan dan bimbingan yang telah diberikan untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.

Mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Thomas Dwi Susmanto, S.T., M.S.M sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya skripsi ini.
5. Ibu Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M sebagai Penguji sidang skripsi yang telah menguji dan memberikan banyak masukan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Ibu Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc sebagai ketua sidang yang telah menguji dan memberikan banyak masukan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman saya yang telah memberikan dukungan emosional dan masukan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikan proposal skripsi. Besar harapan penulis bahwa proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pendidikan dan penerapan di lapangan. Serta dapat dikembangkan lebih lanjut.

Tangerang, 13 Mei 2024



(Kenney Adelard Wunarto)

UMMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT* DAN  
*TRUST* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* DENGAN  
*EMPLOYEE ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PADA HYBRID WORKING MODEL**

(Kenney Adelard Wunarto)

**ABSTRAK**

Era modern saat ini telah menyaksikan perubahan paradigma kerja akibat pandemi covid-19. Dimana model kerja hibrid semakin populer diminati oleh perusahaan dan pekerja. Model kerja hibrid menggabungkan antara model kerja dari rumah dengan model kerja dari kantor yang dapat memberikan fleksibilitas dan keseimbangan dunia kerja dengan dunia pribadi. Namun muncul tantangan-tantangan baru dimana keterlibatan kerja dan kinerja karyawan harus terjaga. Penelitian ini akan menggali pengaruh dari *perceived organization support* dan *trust* terhadap *employee performance*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *conclsive research design* dengan pendekatan kuantitatif yang melibatkan 153 responden sebagai sampel yang dikumpulkan menggunakan teknik *non-probability sampling*. Sampel data akan diolah menggunakan *structural equation modeling* (SEM) dengan software SmartPLS 4. Kemudian hasil dari penelitian ini adalah *perceived organization support* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *employee engagememnt*, *trust* berpengaruh negatif secara signigikan terhadap *employee engagement* dan *employee engagement* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *employee performance*. Oleh karena itu, Perusahaan menerapkan sistem hibrid dengan memperhatikan faktor *perceived organization support* dan dukungan emosional bagi para karyawan untuk meningkatkan *employee engagement* dan *employee performance*.

**Kata kunci:** *working hybrid model*, *perceived organization support*, *trust*, *employee engagement*, *employee performance*

# THE IMPACT OF PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT AND TRUST ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH EMPLOYEE ENGAGEMENT AS MEDIATING VARIABLE ON HYBRID WORKING MODEL

(Kenney Adelard Wunarto)

## ***ABSTRACT (English)***

*The modern era has witnessed a paradigm shift in work dynamics due to the COVID-19 pandemic. The hybrid work model is increasingly popular and favoured by both companies and employees. The hybrid work model combines remote work with office work, providing flexibility and a balance between the professional and personal spheres. However, new challenges have emerged where maintaining employee engagement and performance is crucial. This research aims to explore the influence of perceived organizational support and trust on employee performance. The research methodology employs a conclusive research design with a quantitative approach involving 153 respondents sampled using non-probability sampling techniques. The collected data will be analysed using Structural Equation Modelling (SEM) with SmartPLS 4 software. The findings of this study indicate that perceived organizational support significantly positively affects employee engagement, while trust significantly negatively affects employee engagement. Additionally, employee engagement significantly positively influences employee performance. Therefore, the Company implements a hybrid system by paying attention to factors of perceived organizational support and emotional support for employees to increase employee engagement and employee performance.*

***Keywords:*** *working hybrid model, perceived organization support, trust, employee engagement, employee performance*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT (English)</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian</b> .....	16
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	16
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	17
1.4.1 Bagi Akademis .....	17
1.4.2 Bagi Praktis .....	17
<b>1.5 Batasan Penelitian</b> .....	17
<b>1.6 Sistematika Penulisan</b> .....	18
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	20
<b>2.1 Tinjauan Teori</b> .....	20
2.1.1 <i>Hybrid Working Model</i> .....	20
2.1.2 <i>Employee</i> .....	22
2.1.3 <i>Employee Performance</i> .....	23
2.1.4 <i>Employee engagement</i> .....	25
2.1.5 <i>Perceived Organization Support</i> .....	27
2.1.6 <i>Trust</i> .....	31
<b>2.2 Model Penelitian</b> .....	32

2.3 Hipotesis .....	33
2.3.1 <i>Perceived Organization Support</i> memiliki pengaruh terhadap <i>employee engagement</i> pada <i>hybrid working model</i> .....	33
2.3.2 <i>Trust</i> memiliki pengaruh terhadap <i>employee engagement</i> pada <i>hybrid working model</i> .....	34
2.3.3 <i>Employee engagement</i> memiliki pengaruh terhadap <i>employee performance</i> pada <i>hybrid working model</i> .....	35
2.4 Penelitian Terdahulu .....	37
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	40
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
3.1.1 <i>Hybrid Working Model</i> .....	40
3.2 Desain Penelitian .....	41
3.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	43
3.3.1 Populasi .....	43
3.3.2 Sampel .....	44
3.3.3 <i>Sample Size</i> .....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.5 Operasionalisasi Variabel .....	48
3.6 Tipe Variabel .....	53
3.6.1 Variabel Eksogen .....	53
3.6.2 Variabel Endogen .....	54
3.6.3 Variabel Teramati .....	54
3.7 Teknik Analisis Data .....	54
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	54
3.7.2 Uji Pre-Test .....	55
3.7.3 Uji Validitas .....	55
3.7.4 Uji Reliabilitas .....	55
3.7.5 Structural Equation Modeling (SEM) .....	56
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	61
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	61
4.2 Profil Responden .....	61
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	62

4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	62
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Cara Bekerja .....	63
4.3 Analisis Deskriptif .....	63
4.3.1 <i>Perceived Organization Support</i> .....	64
4.3.2 <i>Trust</i> .....	66
4.3.3 <i>Employee Engagement</i> .....	69
4.3.4 <i>Employee Performance</i> .....	71
4.4 Uji <i>Pre-Test</i> .....	74
4.4.1 Uji Validitas <i>Pre-Test</i> .....	74
4.4.3 Uji Reliabilitas.....	76
4.5 Uji Main-Test .....	78
4.5.1 Measurement Model.....	78
4.5.2 Uji Measurement Model.....	79
4.5.3 Uji Structural Model .....	83
4.6 Uji Hipotesis .....	86
4.7 Interpretasi Hasil Penelitian.....	88
4.7.1 Pengaruh <i>Perceived Organization Support</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	88
4.7.2 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	89
4.7.3 Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Employee Performance</i> 90	
4.8 Implikasi Manajerial.....	90
4.8.1 Upaya dalam Meningkatkan Pengaruh <i>Perceived Organization Suport</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	90
4.8.2 Upaya dalam Meningkatkan Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> .....	92
4.8.3 Upaya dalam Meningkatkan Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran .....	96
5.2.1 Saran bagi Perusahaan .....	96
5.2.3 Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	97

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	99
<b>LAMPIRAN</b> .....	106



**UMMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3. 1 Skala Likert 1-5 .....	47
Tabel 3. 2 Operasional Variabel .....	48
Tabel 3. 3 Analisis Multivariat Generasi Pertama dan kedua.....	56
Tabel 3. 4 Rules of Thumb for Assessing Measurement Model.....	58
Tabel 3. 5 Rules of Thumb for Assessing Structural Model.....	59
Tabel 4. 1 Skala Interval untuk Analisis Deskriptif .....	64
Tabel 4. 2 Kumpulan Data pada Variabel Perceived Organization Support	64
Tabel 4. 3 Kumpulan Data pada Variabel Trust .....	66
Tabel 4. 4 Kumpulan Data pada Variabel Employee Engagement.....	69
Tabel 4. 5 Kumpulan Data pada Variabel Employee Performance.....	72
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Pre-test .....	74
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test.....	76
Tabel 4. 8 Convergent Validity & Internal Consistency Test .....	79
Tabel 4. 9 Hasil Cross Loading .....	82
Tabel 4. 10 Hasil Fornell Larcker Criterion.....	83
Tabel 4. 11 Hasil Uji Structural Model.....	84
Tabel 4. 12 Hasil Specific Indirect Effect.....	85



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Terpapar Covid-19 .....	3
Gambar 1. 2 Tren Hybrid Working 2022 .....	5
Gambar 1. 3 Nyaman Bekerja Secara Hybrid .....	9
Gambar 1. 4 Hybrid Meningkatkan Performa Kerja .....	10
Gambar 1. 5 Hybeid Meningkatkan Performa Kerja .....	11
Gambar 1. 6 Hybrid Membuat Semakin Produktif.....	12
Gambar 1. 7 Perusahaan Mengawasi dengan Baik saat Hybrid.....	13
Gambar 1. 8 Faktor yang Membuat Performa Kerja Lebih Baik saat hybrid .....	14
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	32
Gambar 4. 1 Pie Chart Jenis Kelamin .....	61
Gambar 4. 2 Pie Chart Usia .....	62
Gambar 4. 3 Pie Chart Pendidikan .....	62
Gambar 4. 4 Pie Chart Bekerja Secara Hybrid .....	63
Gambar 4. 5 Measurement Model.....	79
Gambar 4. 6 Measurement Model dengan Bootsrapping.....	87





## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1 Formulir Konsultasi Skripsi .....</b>	<b>106</b>
<b>Lampiran 2 Formulir Konsultasi Skripsi .....</b>	<b>107</b>
<b>Lampiran 3 Formulir Konsultasi Skripsi .....</b>	<b>116</b>
<b>Lampiran 4 Hasil olah data dengan SPSS &amp; SMARTPLS.....</b>	<b>118</b>



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA