



[Click here and write your Article Category](#)

PENERAPAN MENINGKATKAN KETERIKATAN KERJA KARYAWAN DENGAN DUKUNGA ORGANISASI

Friyanka H.D. Sitorus¹, Cipto Winner Simanjuntak², Friyanka H.D. Sitorus³

¹ Universitas Prima Indonesia, Jl. Sampul, Medan, Indonesia

² Universitas Prima Indonesia, Jl. Sampul, Medan, Indonesia

³ Universitas Prima Indonesia, Jl. Sampul, Medan, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: February 00, 00
Revised: March 00, 00
Available online: April 00, 00

KEYWORDS

Organisasi, Karyawan, PT. X

CORRESPONDENCE

Phone: 082362882290
E-mail: markus34@gmail.com

A B S T R A C T

Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi dan komunikasi internal terhadap keterikatan kerja karyawan PT. X. hal-hal yang berhubungan dengan metode penelitian yang meliputi variabel penelitian, sampel penelitian, alat ukur penelitian, uji validitas, uji reliabilitas, prosedur penelitian dan metode analisis data. Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi PT. X untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat keterikatan kerja karyawan, persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi dan efektivitas komunikasi internal di dalam perusahaan serta mengetahui bagaimana pengaruh dari persepsi dukungan organisasi dan komunikasi internal terhadap keterikatan kerja.

INTRODUCTION

Di era globalisasi ini, organisasi dihadapkan pada berbagai tantangan dalam menjalankan bisnisnya. Tantangan-tantangan tersebut bisa datang dari berbagai aspek, baik itu internal ataupun eksternal, mulai dari aspek ekonomi, sosial-budaya, politik, hukum, teknologi serta infrastruktur. Dalam kaitannya dengan tujuan dan sasaran organisasi, kondisi ini menuntut organisasi untuk mampu menunjukkan performa terbaiknya agar tetap dapat bersaing bahkan berkembang (Adeoye & Elegunde, 2012). Untuk tetap dapat bersaing, suatu organisasi wajib memiliki sejumlah sumber daya. Adapun sumber daya tersebut meliputi sumber-sumber fisik, keuangan, kemampuan memasarkan dan sumber daya manusia. Dari keseluruhan sumber daya tersebut, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang paling potensial untuk memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi (Fisher, Schoenfeldt & Shaw, 2006). Dalam upaya membangun strategi yang menempatkan sumber daya manusia sebagai keunggulan kompetitifnya, tujuan akhir yang harus dicapai ialah menciptakan karyawan yang memiliki tingkat keterikatan kerja yang tinggi (Dale Carnegie &

Associates, 2012). Schaufeli dan Bakker (2004; Matthews, 2018) mengemukakan bahwa organisasi yang memiliki sumber daya manusia dengan keterikatan kerja yang tinggi mampu mempertahankan dan meningkatkan performa meskipun kondisi di sekitarnya kurang kondusif. Permasalahan yang sering ditemui dapat menghambat pencapaian kinerja perusahaan secara optimal, salah satunya tergambar dari keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, seperti kecacatan produk, kesalahan pengemasan dan pengiriman produk. Keluhan pelanggan terkait kecacatan produk, kesalahan pengiriman dan pengemasan produk menunjukkan kurang optimalnya kinerja perusahaan. Hal ini tentunya berkaitan erat dengan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan khususnya pada perusahaan padat karya yang menggantungkan perjalanan proses bisnisnya pada sumber daya manusia yang dimiliki. Menurut Markos dan Sridevi (2010), sumber daya manusia dalam suatu organisasi yang tidak memiliki keterikatan kerja (*disengaged employee*) akan menghasilkan komitmen yang rendah, orientasi pelanggan yang rendah, persentase ketidakhadiran yang tinggi serta cenderung melakukan kesalahan dalam bekerja yang kemudian berpengaruh pada pencapaian kinerja organisasi (Markos & Sridevi, 2010; Bullen, 2018). Bahkan pada penemuan (Ibrahim,



Said, Abas & Shahreki, 2020) dikatakan bahwa karyawan yang tidak memiliki keterikatan kerja mendatangkan kerugian dan kerusakan pada organisasi. Sementara tingkat keterikatan kerja yang tinggi akan memberikan hasil yang positif pada keberhasilan organisasi dimana suatu organisasi yang memiliki karyawan dengan tingkat keterikatan kerja yang tinggi diprediksi akan mengalami peningkatan dalam hal kepuasan pelanggan, produktivitas dan profitabilitasnya (Kular, Gatenby, Rees, Soane & Truss, 2008; Johari, Mohd, Fee, Yahya & Adnan, 2019) Bahkan, dalam kondisi yang kurang kondusif sekalipun, karyawan dengan keterikatan kerja yang tinggi mampu mempertahankan dan meningkatkan performa kerjanya (Schaufeli dan Bakker, 2004). Dengan demikian, penting bagi perusahaan untuk mengetahui sejauh mana tingkat keterikatan kerja para karyawannya dimana sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang paling potensial untuk memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi agar dapat bertahan dalam persaingan pasar global. (Fisher, Schoenfeldt & Shaw, 2006; Showkat, 2020).

METHOD

Pengambilan partisipan pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana tidak semua individu memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi partisipan dalam penelitian (Gravetter & Forzano, 2009). Secara spesifik, teknik pengambilan partisipan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah *convenience sampling*. *Convenience sampling* juga dikenal sebagai *accidental sampling* (Kumar, 2005). Dalam *convenience sampling*, peneliti biasanya menggunakan partisipan yang mudah untuk didapatkan. Partisipan dipilih berdasarkan ketersediaan dan kerelaan untuk memberi respon (Gravetter & Forzano, 2009).

Convenience sampling merupakan metode yang paling sering digunakan dibanding metode lainnya terutama dalam penelitian behavioral. Hal ini dikarenakan *convenience sampling* tergolong lebih mudah, lebih murah dan lebih efisien dalam hal pemanfaatan waktu dibanding *probability sampling* (Gravetter & Forzano, 2009). Kelemahan dari *convenience sampling* ialah tidak memberi garansi akan kerepresentatifan sampel, namun bukan berarti metode ini dikatakan cacat. Para peneliti bisa menanggulangi kelemahan dari *convenience sampling* dengan

cara meminimalisir masalah-masalah yang berpotensi muncul dengan menyediakan gambaran yang jelas tentang bagaimana sampel diperoleh dan siapa subyek yang terpilih tersebut. Dalam hal ini, peneliti paling tidak mengetahui ciri-ciri sampel dan dapat membuat penilaian pribadi tentang kerepresentatifan sampel tersebut (Gravetter & Forzano, 2009).

RESULTS AND DISCUSSION

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang hasil penelitian. Pembahasan akan dimulai dengan memberikan gambaran umum subjek penelitian, uji asumsi data penelitian, analisa dan interpretasi data penelitian serta pembahasan hasil penelitian.

A. Gambaran Umum Subjek Penelitian

Gambaran umum subjek penelitian diperoleh dari data diri atau identitas subjek yang tercantum pada skala penelitian. Jumlah subjek dalam penelitian ini sebanyak 201 karyawan level staff PT. X. Adapun data diri yang dicantumkan pada skala yang digunakan terdiri dari usia, pendidikan terakhir, unit kerja dan lama kerja di perusahaan. Berikut uraian dari penyebaran subjek penelitian:

A.1. Gambaran Subjek Penelitian berdasarkan Usia

Sesuai dengan aturan Undang-Undang Republik Indonesia, bahwa usia kerja yang berlaku di [Indonesia](#) adalah berumur 15 tahun – 64 tahun. Super (1990) mengemukakan tahapan perkembangan karir yang dibagi menjadi lima, yaitu : tahap pertumbuhan/*growth* (0-14 tahun), tahap eksplorasi/*exploration* (15-24 tahun), tahap penetapan/*establishment* (25-44), tahap pemeliharaan/*maintenance* (45-64) dan tahap penurunan/*decline* (65+). Pada penelitian ini, subjek berada pada tahap eksplorasi, penetapan dan penurunan

CONCLUSIONS

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keterikatan kerja pada karyawan tetap level staff di PT. X. Hal ini berarti semakin kuat dukungan dari PT. X yang dipersepsikan karyawan maka semakin tinggi tingkat keterikatan kerja karyawan.

2. Rata-rata karyawan tetap level staff di PT. X mempersepsikan dukungan yang diberikan oleh perusahaan berada pada kategori sedang. Terkait komunikasi internal, rata-rata karyawan tetap level staff di PT. X merasa bahwa komunikasi yang berlangsung di dalam PT. X berjalan cukup efektif. Terakhir, terkait gambaran keterikatan kerja karyawan, rata-rata karyawan tetap level staff di PT. X memiliki tingkat keterikatan kerja yang tinggi.

ACKNOWLEDGMENT

Tim Pelaksana Pengabdian Masyarakat mengucapkan terima kasih kepada PT. X dan Universitas Prima Indonesia yang telah mendukung dan membantu dalam memberikan data maupun informasi untuk tujuan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini.

REFERENCES

- [1] Adeoye, A. O., & Elegunde, A. F. (2012). Impacts of external business environment on organisational performance in the food and beverage industry in Nigeria. *British Journal of Arts and Social Sciences*, 6(2), 194-201.
- [2] Ahmadi, S. A., Tavakoli, S., & Heidary, P. R. (2014). Perceived organizational support and employee engagement. *International Journal of Information Technology and Management Studies*, 1(1) 54-66.
- [3] Bullen, S. (2018). The cost of employee disengagement. Retrieved from <https://www.linkedin.com/pulse/cost-employee-disengagement-sarah-bullen>.
- [4] Biswas, S., & Bhatnagar, J. (2013). Mediator analysis of employee engagement: Role of perceived organizational support, P-O fit, organizational commitment and job satisfaction. *VIKALPA*, 38, 27-40.
- [5] Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley.
- [6] Burns, K. L. (2016). *Perceived organizational support and perceived supervisor support as antecedents of work engagement*. (Tesis). San Jose State University.
- [7] Cummins, R. A., & Gullone, E. (2000). *Why we should not use 5-point Likert scales: The case for subjective quality of life measurement*. Paper presented at the Proceedings, Second International Conference on Quality of Life, Singapore: National University of Singapore.
- [8] Dabke, D., & Patole, S. (2014). Predicting employee engagement: Role of perceived organizational support and perceived superior support. *Tactful Management Research Journal*, 3(1), 1-8.
- [9] Dai, K., & Qin, X. (2016). Perceived organizational support and employee engagement: Based on the research of organizational identification and organizational justice. *Open Journal of Science*, 4, 46-57.
- [10] Dale Carnegie & Associates. (2012). What drives employee engagement and why it matters. *Dale Carnegie Training White Paper*, 1-6.
- [11] Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 42-51.
- [12] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- [13] Eisenberger, R., Malone, G.P. & Presson, W.D. (2016). Optimizing perceived organizational support to enhance employee engagement. *SHRM-SIOP Science of HR Series*, 1-22
- [14] Fisher, C. D., Schoenfeldt, L. F., & Shaw, J. B. (2006). *Human resource management* (6th ed.). Boston, MA: Houghton Mifflin Company.
- [15] Gouldner, A. W. 1960. The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178.
- [16] Ibrahim, N.F., Said, A.A., Abas, N., & Shahreki, J. (2020). Relationship between well-being perspectives, employee engagement and intrinsic outcomes: A literature review. *Journal of Critical Reviews*, 7(12), 69-74.
- [17] Johari, J., Mohd Shamsudin, F., Fee Yean, T., Yahya, K.K., & Adnan, Z. (2019). Job characteristics, employee well-being, and job performance of public sector employees in Malaysia. *International Journal of Public Sector Management*, 32(1), 102-119.
- [18] Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48, 1075-1079.
- [19] Kreitner, R. & Kinicky, A. (2010). *Organization behavior* (9th ed.). New York: McGraw Hill.



- [20] Kular, S., Gatenby, M., Rees, C., Soane, E., & Truss, K. (2008). Employee engagement: A literature review. Working Paper Series. *Kingston Business School*, 1-33.
- [21] Kurtessis, 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*, 43(6), 1854-1884.
- [22] Markos, S., & Sridevi, M.S. (2010). Employee engagement: The key to improving performance. *International Journal of Business and Management*, 5, 89-96.
- [23] Matell, M. S., & Jacoby, J. (1972). Is there an optimal number of alternatives for likert scale effects of testing time and scale properties? Effects of testing time and scale properties. *Journal of Applied Psychology*, 56(6), 506-509.
- [24] Matthews, G. (2018). Employee engagement: what's your strategy? *Strategic HR Review*, 17(3), 150-154.
- [25] Ram, P., & Prabhakar, G. (2011). The role of employee engagement in work-related outcomes. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(3), 47-61.
- [26] Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support. A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- [27] Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 825-836.
- [28] Rich, B. L., Lepine, J. A. & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53, 617-635.
- [29] Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, S. (2004). *The drivers of employee engagement*. UK: The Institute for Employment Studies.
- [30] Rubel, M. R. B. & Kee, D. M. H. (2013). Perceived support and employee performance: The mediating role of employee engagement. *Life Science Journal*, 10, 2557-2567.
- [31] Saks, A. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- [32] Shore, L. M., & Shore, T. H. (1995). *Perceived organizational support and organizational justice*. In R. S. Cropanzano & K. M. Kacmar (Eds.), *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace* (pp. 149-164). Westport, CT: Quorum.
- [33] Showkat, S. (2020). Impact of rewards and recognition, perceived organizational support and work culture on employee engagement in the Indian IT industry. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(2), 3200-3212.
- [34] Schaufeli, W. & Bakker, A. (2004). *Utrecht work engagement scale*. Utrecht University : Occupational Health Psychology Unit.
- [35] Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- [36] Sun, L. (2019). Perceived organizational support: A literature review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(3), 155-175.
- [37] Tsang, K.K. (2012). The use of midpoint on likert scale: The implications for educational research. *Hong Kong Teacher's Centre Journal*, 11, 121-130.
- [38] Yin, N. (2018). The influencing outcomes of job engagement: an interpretation from the social exchange theory. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 67(5), 873-889.