

**PERAN *ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *ORGANIZATIONAL  
COMMITMENT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE*  
MELALUI MEDIASI *JOB LOYALTY* PADA KANTOR  
PLN UP3 DI KOTABUMI LAMPUNG**

**TESIS**



**Oleh :**

**Abrar**

**NIM: 20402400467**

**PROGRAM MAGISTER (S2) MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG  
2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TESIS**

**PERAN *ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* MELALUI MEDIASI *JOB LOYALTY* PADA KANTOR PLN UP3 DI KOTABUMI LAMPUNG**



**Disusun Oleh :  
Abrar  
NIM: 20402400467**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian tesis Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 2 Agustus 2025  
Dosen Pembimbing,



(Dr. Asyharri, SE, MM)

## LEMBAR PERSETUJUAN

**PERAN *ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* MELALUI  
MEDIASI *JOB LOYALTY* PADA KANTOR  
PLN UP3 DI KOTABUMI LAMPUNG**


Disusun Oleh :  
Abrar  
NIM: 20402400467

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 15 Agustus 2025

### Susunan Dewan Penguji


Pembimbing,

Penguji I,

  
Dr. Asyhari, SE, MM  
NIK. 210491022

  
Prof. Dr. Dra. Alifah Ratnawati, MM  
NIK. 210489019

Penguji II

  
Dr. E. Drs. Marno Nugroho, MM  
NIK. 210491025

Mengetahui  
Ketua Program Studi Magister Manajemen

  
Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, MSi  
NIK. 210491028

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abrar  
NIM : 20402400467  
Program Studi : Magister Manajemen  
Fakultas : Manajemen  
Univeristas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang berjudul: **“PERAN *ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* MELALUI MEDIASI *JOB LOYALTY* PADA KANTOR PLN UP3 DI KOTABUMI LAMPUNG”** merupakan hasil karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarism dengan cara tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam laporan penelitian ini.

Semarang, 2 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Abrar

## LEMBAR PENYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abrar  
NIM : 20402400467  
Program Studi : Magister Manajemen  
Fakultas : Manajemen  
Univeristas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tesis dengan judul:” **“PERAN ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN ORGANIZATIONAL COMMITMENT TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE MELALUI MEDIASI JOB LOYALTY PADA KANTOR PLN UP3 DI KOTABUMI LAMPUNG”** menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung Semarang serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila di kemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 2 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Abrar

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan lancar. Tesis yang berjudul "*Peran Organizational Support dan Organizational Commitment Terhadap Employee Performance Melalui Mediasi Job Loyalty Pada Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung*". Tesis ini disusun untuk melaksanakan penelitian guna memenuhi syarat meraih gelar S2 pada Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penyelesaian tesis ini penulis tidak bekerja sendiri dan tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak yang mendukung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membimbing dan memberikan arahan serta saran dengan penuh kesabaran kepada penulis.
2. Bapak Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si., Ketua Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membimbing dan memberikan arahan serta saran dengan penuh kesabaran kepada penulis.
3. Ibu Dr. Hj. Siti Sumiati, S.E., M.Si., Sekretaris Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membimbing dan memberikan arahan serta saran dengan penuh kesabaran kepada penulis.
4. Dr. Asyhari, MM. selaku dosen pembimbing tesis yang telah membimbing dan

mengarahkan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Magister Manajemen yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis selama belajar di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Kedua orangtua dan keluarga sekaligus motivatorku yang selalu memberikan dukungan serta doa dalam penyusunan tesis ini.
7. Teman-teman senasib dan seperjuangan, yang telah memberikan inspirasi selama penulis menyelesaikan tesis ini.
8. Berbagai pihak yang tak mungkin penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas amal baik dari semua pihak yang telah penulis terima. Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat menambah referensi dalam bidang manajemen. Penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini.

***Wassalamu ‘alaikum Wr. Wb.***

Semarang, 2 Agustus 2025

Penulis



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Rahasia sukses adalah mengetahui yang orang lain belum ketahui”  
(Aristotle Onassis).

“Sukses bukanlah milik orang yang tidak pernah gagal, tetapi orang yang tidak pernah menyerah setelah gagal”  
(Abraham Lincoln)

“Siapa yang bersungguh-sungguh, pasti akan berhasil”  
(Pepatah Arab)

### PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rasa syukur kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian tesis ini, saya persembahkan penelitian tesis ini kepada :

*“Bapak dan ibu yang telah memberikan dukungan dan do’anya, istri dan anak-anakku yang selalu memotivasi selama dalam penyusunan tesis ini, kepada saudara dan teman-temanku”*



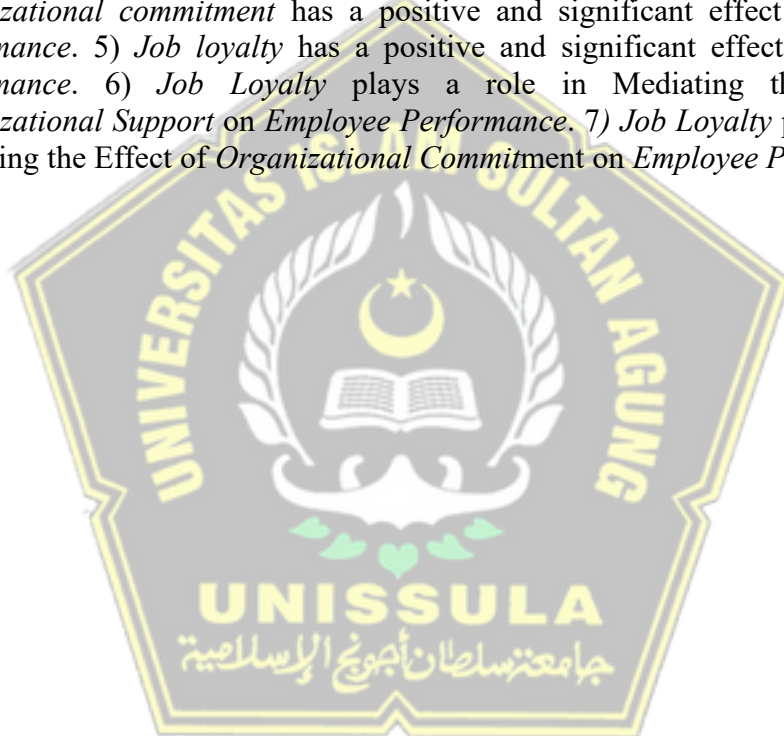
## ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian *explanatory research* dengan pendekatan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian seluruh karyawan PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung yang sudah bekerja selama 1 tahun berjumlah 132 orang. Sampel diambil menggunakan metode sensus didapatkan jumlah sampel minimal 132 karyawan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup. Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan metode SEM-PLS dengan software SmartPLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian: 1) *Organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job loyalty*. 2) *Organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job loyalty*. 3) *Organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*. 4) *Organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*. 5) *Job loyalty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*. 6) *Job Loyalty* berperan dalam Memediasi Pengaruh *Organizational Support* terhadap *Employee Performance*. 7) *Job Loyalty* berperan dalam Memediasi Pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Employee Performance*.



## ABSTRACT

This research is explanatory research with a quantitative approach. The study population consisted of all 132 employees of PT. PLN UP3 in Kotabumi, Lampung, who had worked for one year. The sample was drawn using a census method, resulting in a minimum sample size of 132 employees. Data collection used a closed-ended questionnaire. Data analysis used the SEM-PLS method with SmartPLS (Partial Least Square) software. Research results: 1) *Organizational support* has a positive and significant effect on *job loyalty*. 2) *Organizational commitment* has a positive and significant effect on *job loyalty*. 3) *Organizational support* has a positive and significant effect on *employee performance*. 4) *Organizational commitment* has a positive and significant effect on *employee performance*. 5) *Job loyalty* has a positive and significant effect on *employee performance*. 6) *Job Loyalty* plays a role in Mediating the Effect of *Organizational Support* on *Employee Performance*. 7) *Job Loyalty* plays a role in Mediating the Effect of *Organizational Commitment* on *Employee Performance*.



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iii
LEMBAR PENYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. <i>Organizational support</i> .....	9
2.2. <i>Organizational commitment</i> .....	10
2.3. <i>Job Loyalty</i> .....	12
2.4. <i>Employee performance</i> .....	13
2.5. Pengembangan Hipotesis.....	15
2.6. Kerangka Konseptual.....	19
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian .....	20

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
3.3. Variabel dan Indikator .....	21
3.4. Sumber dan Jenis Data.....	22
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	23
3.6. Teknik Analisis Data .....	24

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Deskripsi Pengumpulan Data .....	32
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden .....	32
4.3. Deskripsi Variabel .....	33
4.4. Analisis Partial <i>Least Squares Structural Equation Modeling</i> .....	37
4.5. Pembahasan .....	49

#### **BAB V PENUTUP**

5.1. Simpulan .....	65
5.2. Implikasi Manajerial.....	66
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	68
5.4. Agenda penelitian mendatang.....	69

DAFTAR PUSTAKA .....	70
----------------------	----

LAMPIRAN.....	76
---------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2020-2024.....	3
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	21
Tabel 3.2	<i>Rule of thumb</i> Evaluasi <i>Goodness of Fit Model</i> .....	30
Tabel 4.1	Hasil Penyebaran Data.....	32
Tabel 4.2	Karakteristik Responden.....	32
Tabel 4.3	Deskripsi <i>Organizational support</i> .....	34
Tabel 4.4	Deskripsi <i>Organizational commitment</i> .....	35
Tabel 4.5	Deskripsi <i>Job Loyalty</i> .....	36
Tabel 4.6	Deskripsi <i>Employee Performance</i> .....	37
Tabel 4.7	Evaluasi Loading Factor .....	38
Tabel 4.8	Nilai <i>Cross Loading</i> .....	39
Tabel 4.9	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	40
Tabel 4.10	<i>Fornell Larckel Criterion</i> .....	41
Tabel 4.11	<i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> .....	41
Tabel 4.12	Koefisien Jalur ( <i>Path Coefficient</i> ).....	43
Tabel 4.13	Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ).....	46
Tabel 4.14	Nilai <i>R-Square</i> .....	47
Tabel 4.15	Nilai <i>F-Square</i> .....	48
Tabel 4.16	Hasil Uji <i>Goodness of Fit Model</i> .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 4.1 <i>Outer Model (Measurement Model)</i> .....	38
Gambar 4.2 <i>Inner Model (Model Struktural)</i> .....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	76
Lampiran 2	Tabulasi Data Penelitian .....	79
Lampiran 3	Analisa Data.....	89





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

*Employee performance* merupakan bagian yang sangat penting karena sudah terbukti sangat penting manfaatnya. Suatu perusahaan menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh – sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut untuk mencapai hasil kerja yang memuaskan, tanpa adanya kinerja yang baik, maka keberhasilan pun akan sulit tercapainya. Dalam menjalankan suatu pekerjaan yang tidak sungguh sungguh, menjadikan tidak maksimalnya produktivitas karyawan. Oleh sebab itu, keterampilan juga harus dimiliki oleh tenaga kerja dalam bidang pekerjaannya, karena dengan keterampilan, suatu produktivitas akan terdorong dan merupakan saran penting untuk memaksimalkan produktivitas karyawan. Setiap tenaga kerja harus memiliki keterampilan di bidangnya masing masing yang sesuai dengan pekerjaannya demi memberikan yang terbaik bagi suatu perusahaan.

Segala kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan usaha suatu organisasi atau perusahaan ditunjukkan melalui upaya menghasilkan kinerja. Sumber daya manusia yang memiliki kinerja sesuai harapan perusahaan merupakan aset penting karena berkontribusi terhadap peningkatan kemajuan perusahaan. Keberhasilan untuk mencapai kinerja yang unggul memerlukan peran strategis karyawan sebagai pelaku dalam setiap aktivitas perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengawasi kinerja karyawan secara intensif untuk

memastikan kesesuaian dengan standar dan memberikan hasil seperti yang diharapkan perusahaan. Upaya secara terus menerus untuk mengembangkan kinerja karyawan menjadi tantangan bagi para manajer. Hal ini turut berperan penting melancarkan aktivitas perusahaan di setiap proses kerja (Munir et al., 2023).

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi (Darmasaputra, 2013). Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Peningkatan kinerja pegawai akan membawa kemajuan bagi organisasi untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai merupakan tantangan yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya. Selain itu, kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu.

*Employee performance* merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. kinerja dapat digunakan untuk mengukur tingkat prestasi atau kebijakan individu maupun kelompok. Berhasil tidaknya tujuan dalam organisasi tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Pengukuran kinerja organisasi publik penting dilakukan karena berguna sebagai

acuan untuk meningkatkan kinerja organisasi tersebut agar lebih baik lagi di masa yang akan datang (Rini & Enzovani, 2017).

Berdasarkan observasi penulis, permasalahan kinerja yang terjadi di Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung terjadinya penurunan kinerja dan condong lebih sering tidak stabil. Laporan pada tahun 2020-2024 akan disajikan sebagai fenomena awal penelitian. Berikut data kinerja Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung yang disajikan dalam bentuk tabel 1.1:

Tabel 1.1.  
Data Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Pegawai	Rata rata Skor Nilai	Kategori
2020	90	80,65%	Baik
2021	89	64,68%	Kurang
2022	90	73,86%	Cukup
2023	91	81,66%	Baik
2024	90	62,55%	Kurang

Sumber: Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung, 2024.

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa persentase hasil penilaian kinerja karyawan atau *employee performance* kantor PLN UP3 DI Kotabumi Lampung belum sesuai apa yang diharapkan yaitu mendapatkan predikat sangat baik 90%. Selain itu, pada tahun 2020 sampai dengan 2024 , persentase hasil kinerjanya cenderung naik turun tidak stabil, namun pada tahun 2021 mengalami penurunan. Dalam kuantitas kerjanya, pegawai diharapkan dapat mencapai target yang sudah direncanakan sebelumnya. Pencapaian target pegawai tersebut dapat dilihat dari hasil penilaian sasaran kinerja pegawai (SKP). Penilaian SKP tersebut akan dijadikan penilaian kuantitas oleh kantor PLN UP3 DI Kotabumi Lampung. Kuantitas merupakan banyaknya pekerjaan yang dapat dilakukan oleh seseorang

dalam waktu satu hari kerja. Kualitas adalah ketaatan karyawan sesuai prosedur, disiplin, dan dedikasinya terhadap organisasi.

Salah satu faktor penting dalam meningkatkan *employee performance* adalah *organizational support*. *Organizational support* adalah komponen penting dari tempat kerja karena hubungan yang baik diperlukan antara karyawan dengan pimpinan. *Organizational support* juga merupakan suatu proses sosial, emosional, kognitif, dan perilaku yang terjadi dalam hubungan pribadi, dimana individu merasa mendapat bantuan dalam melakukan penyelesaian atas masalah yang dihadapi (Annisa et al., 2022). *Organizational support* merupakan bantuan atau dukungan yang diterima individu dari orang-orang tertentu dalam kehidupannya dan berada dalam lingkungan sosial tertentu membuat si penerima merasa diperhatikan, dihargai, dan dicintai. Namun orang yang menerima dukungan sosial yang diberikan oleh orang lain, mereka biasanya hanya memandang bahwa perhatian dari orang lain merupakan suatu dukungan bagi mereka. Dengan kata lain, dukungan sosial ini bersifat perseptif atau tergantung pada persepsi ini terhadap ketersediaan sumber dukungan (Nurhabiba, 2020).

Selain *organizational support* tidak kalah pentingnya adalah *organizational commitment*. *Organizational commitment* adalah kepercayaan seseorang mengenai suatu organisasi yang merupakan jaminan individu untuk menjaga kelangsungan organisasi. Komitmen terhadap organisasi juga suatu aspek yang menjadi salah satu hal penting dalam suatu organisasi dapat mempengaruhi peningkatan dan keberhasilan organisasi. Komitmen merupakan nilai sentral dalam mewujudkan solidaritas organisasi (Danet al.,

2019). Hasil penelitian Quest menunjukkan bahwa komitmen tinggi dari anggota organisasi berkorelasi positif dengan meningkatnya kinerja (Indarti & Anidar, 2015). Selain itu tingginya komitmen organisasi mampu meningkatkan usaha untuk mengerjakan pekerjaan, produktivitas kerja, serta menurunkan tingkat pengunduran diri anggota dari organisasi, dan juga tidak lagi butuh peninjauan serta proses pemantauan yang ketat (Yuliani & Komalasari, 2019).

Penelitian Fauzia Afriyani (2024) menunjukkan bahwa ada pengaruh *organizational support* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai moderasi. Akan tetapi hal tersebut berbeda dengan penelitian Ambar, dkk (2022) bahwa dukungan social dan *organizational commitment* tidak berpengaruh terhadap peningkatan *employee performance* pada perusahaan Waralaba. Demikian halnya Lazim, dkk (2020) bahwa ada pengaruh *organizational support* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit umum daerah tongas probolinggo, akan tetapi hal tersebut berbeda dengan penelitian (Sumadiningrat; 2023) bahwa yang menjelaskan bahwa *organizational commitment* dan *support* tidak mampu memberikan kontribusi pengaruh pada *employee performance*.

Adanya gap diatas, perlu dicarikan solusi. Penelitian ini memasukkan variabel *job loyalty*. Hal ini disebabkan karena dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. Loyalitas menurut Saydam (2015) adalah tekad dan kesanggupan

individu untuk mentaati, melaksanakan mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif serta bekerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan perusahaan sehingga meningkatkan hasil kerja.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka kemudian perlu dilakukan penelitian dengan judul peran *organizational support* dan *organizational commitment* terhadap *employee performance* melalui mediasi *job loyalty* pada kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung

## 1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh *organizational support* terhadap *job loyalty* pada Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung?
2. Bagaimana pengaruh *organizational commitment* terhadap *job loyalty* pada Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung?
3. Bagaimana pengaruh *organizational support* terhadap *employee performance* Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung?
4. Bagaimana pengaruh *organizational commitment* terhadap *employee performance* Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung?
5. Bagaimana pengaruh *job loyalty* terhadap *employee performance* Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung?



6. Bagaimana pengaruh Job Loyalty dalam Memediasi Pengaruh Organizational Support terhadap Employee Performance Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung?
7. Bagaimana pengaruh Job Loyalty dalam Memediasi Pengaruh *organizational commitment* terhadap Employee Performance Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh *organizational support* terhadap *job loyalty* pada Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung
2. Mengetahui pengaruh *organizational commitment* terhadap *job loyalty* pada Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung
3. Mengetahui pengaruh *organizational support* terhadap *employee performance* Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung
4. Mengetahui pengaruh *organizational commitment* terhadap *employee performance* Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung
5. Mengetahui pengaruh *job loyalty* terhadap *employee performance* Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung
6. Mengetahui pengaruh *Job Loyalty* dalam memediasi Pengaruh *organizational support* terhadap *employee performance* Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung.



7. Mengetahui pengaruh *job loyalty* dalam memediasi Pengaruh *organizational commitment* terhadap Employee Performance Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Bagi Pihak Perusahaan**

Bagi Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung penelitian ini dapat menjadi referensi yang berharga dalam mengevaluasi kinerja karyawan. Dengan mengacu pada hasil penelitian ini, Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan Selama ini, serta mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kinerja tersebut. Hal ini akan membantu Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung dalam menyediakan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

##### **1.4.2. Bagi Publik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pelanggan seberapa efektifitas penanganan kinerja selama ini di Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung.

##### **1.4.3. Bagi peneliti**

Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang peran *organizational support* dan *organizational commitment* terhadap *employee performance* melalui mediasi *job loyalty* pada kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. *Organizational Support*

*Organizational support* menjelaskan interaksi individu dengan organisasi yang secara khusus mempelajari bagaimana organisasi memperlakukan karyawannya (Kambu et al, 2022). *Organizational support* didefinisikan sebagai sejauh mana pegawai percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Robbins, 2018). *Organizational support* adalah bentuk sikap atau treatment yang diberikan organisasi kepada karyawan yang dijadikan sebuah stimulus oleh karyawan tentang seberapa jauh organisasi tempatnya bekerja menghargai kontribusi dan peduli dengan kesejahteraan hidupnya (Eisenberger et al., 2019). Menurut Wattoo et al. (2018), dengan adanya *organizational support*, karyawan dapat merasakan dampak dari kondisi kerja mereka selama ini, karyawan dapat menciptakan implikasi yang signifikan untuk mengembangkan orientasi yang sesuai dengan atasan mereka dan hal ini dapat mendorong kesejahteraan bagi karyawan. *Organizational support* memberikan jaminan kepada anggota organisasi bahwa organisasi akan mendukung mereka saat mereka melakukan pekerjaan dan menghadapi kondisi yang menantang (Suifan et al., 2018).

Berdasarkan teori yang diungkapkan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *organizational support* adalah adanya rasa bagi karyawan untuk mendukung organisasi mencapai tujuannya, karena karyawan tersebut

merasa organisasi memperhatikan kontribusinya dengan antara lain memperhatikan kesejahteraannya.

Menurut (Farasat & Ziaaddini, 2018) menyatakan bahwa terdapat 4 indikator *organizational support*, yaitu:

1. Keadilan; prosedur yang adil dapat digunakan sebagai indikator bagi orang-orang sehingga mereka (karyawan) merasa dihargai dan dihormati dalam organisasi.
2. Dukungan atasan; dukungan atasan telah didefinisikan sebagai sejauh mana manajer berkomunikasi dengan bawahan mereka dan membantu dan mendukung mereka. Dukungan atasan dapat memperkuat dukungan organisasi yang dirasakan dengan menciptakan kepercayaan dan keyakinan dalam organisasi.
3. Imbalan organisasi; berdasarkan dukungan organisasi yang dirasakan, karyawan mengembangkan kepercayaan umum mereka sejauh bahwa mereka merasa bahwa organisasi siap untuk menghargai usaha mereka, untuk memenuhi kebutuhan sosial dan emosional mereka, dan merawat mereka partisipasi dan kesejahteraan.
4. Kondisi kerja; salah satu bentuk dukungan organisasi pada karyawan adanya kondisi kerja yang nyaman dan aman bagi karyawan.

## **2.2. Organizational Commitment**

*Organizational commitment* adalah suatu bentuk yang muncul atas kerelaan, keikhlasan dan kesadaran individu yang senantiasa berada di dalam

organisasi yang diwujudkan atas seberapa besar ikhtiar, motivasi dan kepercayaan dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan bersama (Busro, 2018). *Organizational commitment* adalah sebuah sikap yang merefleksikan perasaan senang atau tidak senang terhadap organisasi. Perasaan suka terhadap organisasi ini dapat ditunjukkan melalui ketertarikan karyawan terhadap tujuan, nilai, dan sasaran organisasi serta memiliki kemauan untuk berafiliasi dengan organisasi dan bekerja keras demi tercapainya keberlangsungan organisasi (Putro, 2018). *Organizational commitment* terbentuk karena adanya kepercayaan, kemauan dan keinginan untuk mencapai suatu tujuan agar dapat mempertahankan eksistensinya sebagai bagian dari organisasi dalam kondisi baik ataupun buruk (Husada, 2019)

Dari pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *organizational commitment* merupakan suatu tingkat kesetiaan pegawai pada suatu perusahaan yang menginginkan menjadi bagian tetap organisasi, memberikan yang terbaik dan senantiasa menjaga nama baik perusahaan.

Allen dan Meyer (2017) menyatakan bahwa indikator *organizational commitment*, antara lain:

1. *Affective commitment*; merupakan pelengkap emosional dan keyakinan dalam nilai – nilainya pada organisasi.
2. *Continuance commitment*; merupakan perasaan nilai sisa ekonomi dengan organisasi. *Employee* atau pekerja mungkin mempunyai komitmen pada *employer* atau pemberi kerja karena mereka dibayar baik dan merasa akan menyakiti keluarganya apabila keluar dari pekerjaannya.

3. *Normative commitment*; merupakan kewajiban untuk tetap tinggal dalam organisasi karena alasan moral atau etika. Pekerja yang memulai inisiatif baru mungkin tetap dengan pemberi kerja karena apabila mereka keluar akan meninggalkan pemberi kerja dalam kesulitan.

### 2.3. *Job Loyalty*

Menurut Qasanah, (2020:129) mengemukakan bahwa loyalitas kepada pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, jujur dalam bekerja, hubungan kerja yang baik dengan atasan, kerja sama yang baik dengan rekan kerja, disiplin, menjaga citra perusahaan dan adanya kesetiaan untuk bekerja dalam waktu yang lebih panjang. Loyalitas merupakan proses yang timbul sebagai akibat keinginan untuk setia dan berbakti baik itu pada pekerjaannya, kelompok, atasan maupun pada perusahaannya, hal ini menyebabkan seseorang rela berkorban demi memuaskan pihak lain atau masyarakat (Robbins, 2018). Loyalitas adalah tekad dan kesanggupan seorang karyawan kepada perusahaan atau instansi untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang dipatuhi dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab dalam bekerja (Ma'ruf, 2021). *Job loyalty* adalah suatu tahap dimana karyawan mengidentifikasi dirinya kedalam suatu organisasi dan mendedikasikan dirinya untuk berpartisipasi dalam organisasi tersebut (Sukma & Puspitadewi, 2022).

Dari pendapat tokoh diatas dapat disimpulkan bahwa *job loyalty* adalah tekad dan kesanggupan seorang karyawan kepada perusahaan atau instansi untuk

mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang dipatuhi dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab dalam bekerja.

Menurut Hasibuan (2018) menyatakan bahwa indikator *job loyalty* diantaranya yaitu :

1. Ketaatan atau kepatuhan; yaitu kesanggupan individu karyawan untuk mentaati semua peraturan, menjalankan segala perintah yang telah di diberikan oleh pemimpin, serta kesanggupan karyawan untuk tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan.
2. Pengabdian; yaitu kontribusi pemikiran dan tenaga dari karyawan secara sukarela kepada perusahaan.
3. Kejujuran; yaitu keselarasan antara yang terucap atau perbuatan dengan kenyataan oleh karyawan.
4. Bertanggung jawab; yaitu kesanggupan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik, tepat waktu serta berani mengambil resiko keputusan yang dibuat.

#### **2.4. Employee Performance**

*Employee performance* atau kinerja karyawan merupakan suatu sebutan secara awam yang digunakan untuk separuh atau semua tindakan maupun kegiatan berasal dari suatu organisasi di suatu periode dengan referensi pada beberapa parameter seperti anggaran masa lalu atau yang diproyeksikan, menggunakan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau responsibilitas manajemen serta semacamnya (Rivai, 2016). *Employee performance* didefinisikan



sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu (Budiyanto & Mochklas, 2020). *Employee performance* merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi (Priansa, 2016). *Employee performance* merupakan hasil kerja dan perilaku yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas – tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja mengandung unsur standar pencapaian harus dipenuhi, sehingga, bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang baik (Kasmir, 2019).

Berdasarkan pernyataan dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *employee performance* adalah suatu hasil yang dicapai oleh karyawan atas tugas dan tanggung jawab yang diembannya baik secara kualitas maupun kuantitas. Kinerja sangatlah perlu, dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

*Employee performance* secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Menurut Bintoro dan Daryanto (2017) mengemukakan indikator – indikator kinerja sebagai berikut:

1. Kualitas; kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
2. Kuantitas; merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.



3. Ketepatan waktu; merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lainnya.
4. Efektivitas; merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian; merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

## 2.5. Pengembangan Hipotesis Penelitian

### 2.5.1. Pengaruh *Organizational Support* terhadap *Job Loyalty*

*Job loyalty* akan dapat meningkat jika *organizational support* ditingkatkan (Putra & Sinambela, 2021). Hubungan antara *organizational support* dengan *job loyalty* dalam sebuah perusahaan adalah satu kesatuan utuh yang tidak dapat dipisahkan, keduanya memiliki makna substansial yang penting bagi seorang pegawai. Karyawan yang mendapatkan *organizational support* cenderung merasa terikat dengan perusahaan dan menganggap pekerjaan mereka sebagai bagian penting dari identitas mereka, dengan demikian pegawai akan bekerja dengan lebih keras, lebih produktif, dan memiliki loyalitas kerja yang lebih tinggi untuk membantu organisasi mencapai tujuannya (Muiz & Sunarya, 2022). Selain itu, karyawan yang mendapatkan *organizational support* juga cenderung tetap bekerja di perusahaan tersebut dalam jangka waktu yang lebih lama dan kurang cenderung mencari pekerjaan di tempat lain. Maka dari itu, yang mendapatkan *organizational support*

karyawan penting bagi loyalitas kerja dan efek jangka panjang suatu perusahaan dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk merekrut dan melatih karyawan baru (Munir & Darmawan, 2023). Berdasarkan pengembangan hipotesis tersebut dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Pengaruh *sosial support* berpengaruh positif terhadap *job loyalty*

### **2.5.2. Pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Job Loyalty***

*Organizational commitment* mengacu pada sejauh mana seorang karyawan mendukung suatu organisasi dan tujuan-tujuannya, dan memiliki niat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut (Robbins & Judge, 2018). Semakin tinggi tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi, semakin besar kemungkinan bahwa karyawan tersebut akan tetap sebagai anggota dalam organisasi tersebut (Giri, 2024). Karyawan yang berkomitmen tinggi cenderung bekerja lebih keras untuk mencapai tujuan organisasi karena mereka merasa memiliki organisasi (Astuti, 2022). Tingkat *organizational commitment* yang tinggi juga berhubungan dengan rendahnya niat untuk meninggalkan organisasi, menunjukkan ketidakkeinginan karyawan untuk berpindah. Oleh karena itu, fokus mereka cenderung terarah pada pengembangan karier dan pencapaian di dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat menciptakan kinerja yang tinggi (Syofian, 2023). sehingga dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H2 : *Organizational commitment* berpengaruh positif terhadap *job loyalty*

### **2.5.3. Pengaruh *Organizational Support* terhadap *Employee Performance***

*Organizational support* merupakan komponen penting dari tempat kerja karena hubungan yang baik diperlukan antara karyawan dengan pimpinan.

Dukungan sosial juga merupakan suatu proses sosial, emosional, kognitif, dan perilaku yang terjadi dalam hubungan pribadi, dimana individu merasa mendapat bantuan dalam melakukan penyelesaian atas masalah yang dihadapi (Annisa et al., 2022). *Organizational support* memiliki faktor penting dalam meningkatkan *employee performance* seorang pegawai, Hal ini karena kinerja pegawai akan lebih maksimal apabila mendapat dukungan sosial dari lingkungan kerja baik itu pimpinan baik itu teman kerja maupun dari kondisi keadaan kerja. Oleh sebab itu maka *organizational support* harus dibangun dalam satu kesatuan kerja karena akan mempengaruhi dan meningkatkan kinerja pegawai secara berkelanjutan (Afriyani & Marlina, 2024). Study terdahulu menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara *organizational support* terhadap kinerja karyawan. Pengaruh itu ditandai dengan tingginya kemampuan yang dimiliki oleh karyawan seperti besarnya rasa tanggung jawab dan loyalitas yang dimiliki karyawan (Muiz, 2022). Berdasarkan pengembangan hipotesis tersebut dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H3 : *Social support* berpengaruh positif terhadap *employee performance*

#### **2.5.4. Pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Employee Performance***

*Organizational commitment* merupakan ikatan emosional individu sebagai pegawai terhadap organisasi yang meliputi dukungan moral dan tekad mengabdikan kepada organisasi. Pegawai yang berkomitmen untuk bekerja secara maksimal akan mengharapkan keberhasilan organisasi dan selanjutnya pada kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi maka akan

termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya karena mereka menjadi tidak tertarik untuk meninggalkan pekerjaannya (Makkira et al, 2016). Penelitian Makmur et al (2018) menyatakan semakin tinggi komitmen organisasional maka akan semakin baik dan meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Ini artinya ketika komitmen organisasi mampu dikembangkan dalam lingkungan kerja secara kontinyu dan berkelanjutan akan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai di semua komponen dan stakeholder dengan demikian maka komitmen berorganisasi memiliki kontribusi penuh dalam mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Berdasarkan pengembangan hipotesis tersebut dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H4 : *Organizational commitment berpengaruh positif terhadap employee performance*

#### **2.5.5. Pengaruh *Job Loyalty* terhadap *Employee Performance***

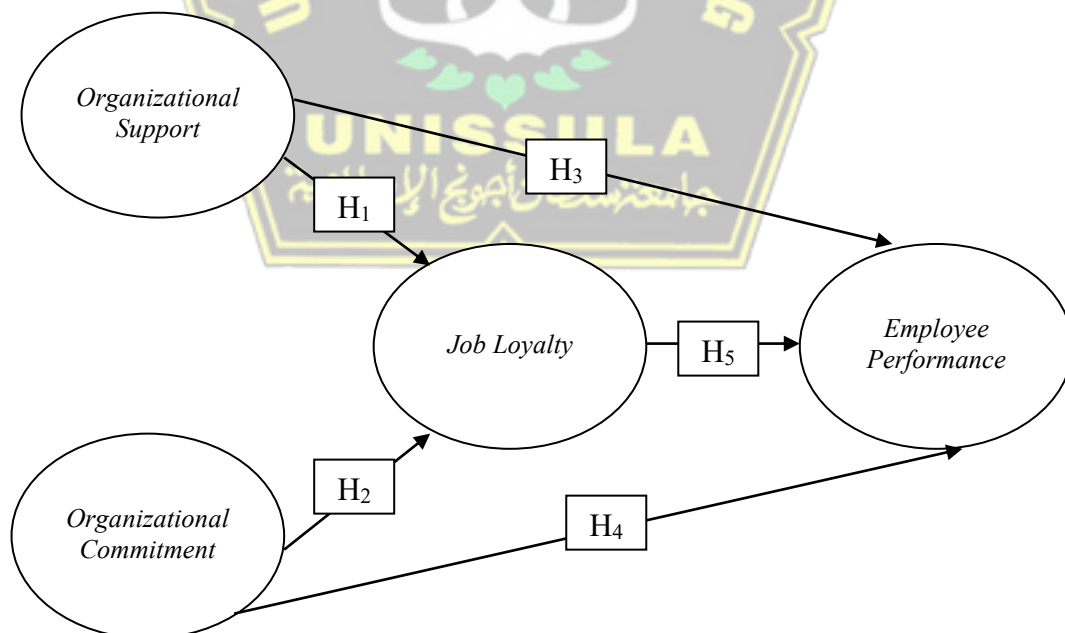
Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi sangat diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Menurut Utomo (2022) semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Sedangkan untuk sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka akan sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi. Dengan demikian loyalitas kerja merupakan sesuatu yang penting untuk dimiliki oleh seseorang karyawan untuk meningkatkan kinerjanya, dimana mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan

dilaksanakan dengan baik dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Loyalitas perlu ditumbuhkan secara terus menerus, loyalitas dapat mencakup loyalitas terhadap pekerjaan, rekan kerja dan loyalitas terhadap perusahaan, dengan demikian akan timbul solidaritas sosial yang tinggi pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan (Sundari, 2018). Berdasarkan pengembangan hipotesis tersebut dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H5 : *Job loyalty* berpengaruh positif terhadap *employee performance*

## 2.6. Kerangka Konseptual

Penelitian terfokus pada peran *organizational support* dan *organizational commitment* terhadap *employee performance* melalui mediasi *job loyalty* pada kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung dengan kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini, semua hasil penelitian di sajikan dalam bentuk angka kemudian hasil tersebut akan dianalisis menggunakan statistik. Sehingga pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menitikberatkan pada pengukuran dan analisis hubungan sebab-akibat antara bermacam macam variabel, bukan prosesnya, penyelidikan dipandang berada dalam kerangka bebas nilai (Handayani, dkk, 2020).

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*) yaitu penelitian yang membuktikan adanya sebab akibat dan hubungan yang mempengaruhi atau di pengaruhi dari dua atau lebih variabel yang diteliti (Umar, 2019). Tujuan dari *explanatory research* untuk menguji hipotesis-hipotesis dan menguji pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen yaitu peran *organizational support* dan *organizational commitment* terhadap *employee performance* melalui mediasi *job loyalty* pada Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung.

#### **3.2. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk



dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada suatu obyek atau subyek, melainkan juga sifat atau karakteristik yang dimiliki oleh suatu obyek atau subyek tersebut (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung yang sudah bekerja selama 1 tahun berjumlah 132 orang.

### 3.2.2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi atau keterwakilan dari keseluruhan populasi yang akan diteliti. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Arikunto, 2018). Teknik yang digunakan adalah metode sensus dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017). Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT PLN UP 3 di Kotabumi Lampung berjumlah 132.

### 3.3. Variabel dan Indikator

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Skala
<i>Organizational support</i>	<i>Organizational support</i> adalah bentuk sikap atau treatment yang diberikan organisasi kepada karyawan yang dijadikan sebuah stimulus oleh karyawan tentang seberapa jauh organisasi tempatnya bekerja menghargai kontribusi dan peduli dengan kesejahteraan hidupnya.	1. Keadilan 2. Dukungan atasan 3. Imbalan organisasi 4. Kondisi kerja (Farasat & Ziaaddini, 2018)	Likert 1-5
<i>Organizational Commitment</i>	<i>Organizational commitment</i> merupakan	1. <i>Affective commitment</i> 2. <i>Continuance</i>	Likert 1-5



Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Skala
	tingkat kesetiaan pegawai pada suatu perusahaan yang menginginkan menjadi bagian tetap organisasi, memberikan yang terbaik dan senantiasa menjaga nama baik perusahaan	<i>commitment</i> 3. <i>Normative commitment</i> (Allen & Meyer, 2017)	
<i>Job Loyalty</i>	<i>Job loyalty</i> adalah tekad dan kesanggupan seorang karyawan kepada perusahaan atau instansi untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang dipatuhi dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab dalam bekerja	1. Ketaatan 2. Pengabdian 3. Kejujuran 4. Bertanggung jawab (Hasibuan, 2018)	Likert 1-5
<i>Employee performance</i>	<i>Employee performance</i> adalah hasil yang dicapai oleh karyawan atas tugas dan tanggung jawab yang diembannya baik secara kualitas maupun kuantitas. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian (Bintoro & Daryanto, 2017)	Likert 1-5

### 3.4. Sumber dan Jenis Data

#### 3.4.1. Sumber Data Primer

Data primer adalah merujuk pada informasi yang didapatkan langsung (dari tangan pertama) oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel keterikatan untuk

tujuan tertentu dalam studi (Sekaran & Bougie, 2017). Dalam penelitian ini data primer yang digunakan bersumber dari responden yang merupakan karyawan PLN UP3 di Kotabumi Lampung.

#### **3.4.2. Sumber Data Sekunder**

Data sekunder adalah merujuk pada informasi yang terkumpul dari sumber-sumber yang sudah ada (Sekaran & Bougie, 2017). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh data internal PLN UP3 di Kotabumi Lampung berupa profil, sejarah, visi, misi, tujuan, kebijakan yang digunakan sebagai data pendukung penelitian sesuai dengan variabel yang diteliti.

#### **3.4.3. Jenis Data**

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Menurut Kuncoro (2023), data kuantitatif adalah data yang dapat diukur dan dihitung secara langsung, mengenai informasi atau penjelasan dalam bentuk angka atau statistik.

#### **3.5. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data primer pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner (angket) yakni, menjelaskan bahwa terdapat daftar pertanyaan yang tertulis yang dirumuskan sebelumnya yang mana responden mencatat jawaban mereka, yang dalam hal ini biasanya terdapat dalam alternative yang dideskripsikan dengan jelas. Kuisisioner adalah metode pengumpulan data yang bisa dikatakan efisien ketika penelitian bersifat deskriptif atau eksplanatori (Sekaran & Bougie, 2017).

Jawaban yang disediakan pada setiap pertanyaan penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sekaran dan Bougie (2017), menjelaskan bahwa skala Likert adalah skala yang dirancang untuk menguji seberapa kuat responden setuju dengan pernyataan (seperti "Saya menikmati minuman ringan") pada skala lima poin dengan jangkar sebagai berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Baik Setuju maupun Tidak Setuju, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju

### **3.6. Teknik Analisis**

Teknik analisis data ini nanti menggunakan Smart PLS. PLS merupakan metode analisis yang powerful karena tidak didasarkan pada banyak asumsi (Wold, 1985). Data tidak harus terdistribusi normal multivariat (indikator dengan skala teori, ordinal, interval sampai ratio digunakan pada model yang sama), dan sampel tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antara variabel laten. Karena lebih menitikberatkan pada data dan dengan prosedur estimasi yang terbatas, maka misspesifikasi model tidak begitu berpengaruh terhadap estimasi parameter. PLS dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan indikator formatif, dan hal ini tidak mungkin dijalankan dalam covarian based SEM karena akan terjadi unidentified model (Latan dan Ghazali, 2019).

#### **3.6.1. Analisis Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif adalah strategi statistik untuk mengevaluasi data yang menggambarkan atau menampilkan informasi yang dikumpulkan apa

adanya, tanpa maksud untuk menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan atau digeneralisasikan yang berlaku bagi semua orang (Sugiyono, 2018). Dalam hal ini, analisis deskriptif ini bersifat keterangan yang menjelaskan mengenai identitas dari seorang responden, yang mana dikategorikan secara statistik dengan berdasarkan karakteristik, seperti gender responden, usia responden, pendidikan, masa kerja, *organizational support*, *organizational commitment*, *job loyalty* dan *employee performance*.

### 3.6.2. Analisis Partial Least Square (PLS)

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software SmartPLS versi 4. PLS adalah salah satu metode penyelesaian *Struktural Equation Modeling* (SEM) yang dalam hal ini lebih dibandingkan dengan teknik-teknik SEM lainnya. SEM memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi pada penelitian yang menghubungkan antara teori dan data, serta mampu melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten sehingga sering digunakan oleh peneliti yang berfokus pada ilmu sosial. *Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis yang cukup kuat karena tidak didasarkan pada banyak asumsi (Abdillah, 2019). Data juga tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama), dan sampel tidak harus besar (Ghozali & Latan, 2015).

*Partial Least Square* (PLS) selain dapat mengkonfirmasi teori, juga dapat menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten, sehingga dalam penelitian yang berbasis hipotesis, PLS lebih cocok untuk menganalisis data

(Abdillah, 2019). *Partial Least Square* (PLS) juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. *Partial Least Square* (PLS) dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator refleksif dan formatif. Hal ini tidak dapat dilakukan oleh SEM yang berbasis kovarian karena akan menjadi *unidentified* model (Abdillah, 2019). Pemilihan metode *Partial Least Square* (PLS) didasarkan pada pertimbangan bahwa dalam penelitian ini terdapat 4 variabel laten (*organizational support, organizational commitment, job loyalty, employee performance*) yang dibentuk dengan indikator *refleksif* dan variabel diukur dengan pendekatan *refleksif second order factor*. Model refleksif mengasumsikan bahwa konstruk atau variabel laten mempengaruhi indikator, dimana arah hubungan kausalitas dari konstruk ke indikator atau manifest, sehingga diperlukan konfirmasi atas hubungan antar variabel laten (Abdillah, 2019).

## 1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas diterapkan terhadap seluruh item pertanyaan yang ada pada setiap variabel. Terdapat beberapa tahap pengujian yang akan dilakukan melalui uji *convergent validity*, *average variance extracted (AVE)*, dan *discriminant validity*.

### 1) *Convergent Validity*

Pengukuran konvergensi ini menunjukkan apakah setiap item pertanyaan mengukur kesamaan dimensi variabel tersebut. Oleh karena itu hanya item pertanyaan yang mempunyai tingkat signifikansi yang tinggi, yaitu lebih besar dari dua kali standar error dalam pengukuran item pertanyaan variabel penelitian. Validitas konvergen dapat terpenuhi pada saat setiap variabel memiliki nilai AVE diatas 0.5, dengan nilai *loading* untuk setiap item juga memiliki nilai lebih dari 0.5 (Abdillah, 2019).

### 2) *Average Variance Extrated (AVE)*

Uji validitas ini adalah dengan menilai validitas dari item pertanyaan dengan melihat nilai *average variance extracted* (AVE). AVE merupakan persentase rata-rata nilai *variance extracted* (AVE) antar item pertanyaan atau indikator suatu variabel yang merupakan ringkasan convergent indicator. Untuk persyaratan yang baik, jika AVE masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari 0.5 (Ghozali, 2017).

### 3) *Discriminant Validity*

Uji validitas ini menjelaskan apakah dua variabel cukup berbeda satu sama lain. Uji validitas diskriminan dapat terpenuhi apabila nilai korelasi variabel ke variabel itu sendiri lebih besar jika dibandingkan dengan nilai korelasi seluruh variabel lainnya. Selain itu cara lain untuk memenuhi uji validitas diskriminan dapat dilihat pada nilai *cross loading*, apabila nilai *cross loading* setiap item pernyataan variabel ke variabel itu sendiri lebih besar dari nilai korelasi item pernyataan ke variabel lainnya (Ghozali,



2017).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk (Ghozali, 2021). Mengukur reliabilitas dalam SEM-PLS menggunakan software SmartPLS 4.0 dapat dilakukan dengan melihat:

1) *Composite Reliability*

*Composite reliability* digunakan untuk mengukur reliabilitas konstruk. *Composite reliability* dilakukan dengan melihat *view latent variable coefficients*. Berdasarkan output ini, maka kriteria dilihat dari dua hal yaitu *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Keduanya harus bernilai  $\geq 0.70$  sebagai syarat reliabilitas. Apabila suatu konstruk telah memenuhi dua kriteria tersebut maka dapat dikatakan bahwa konstruk reliabel (Ghozali, 2017).

2) *Cronbach's Alpha*

*Cronbach's  $\alpha$  (alpha)* adalah teknik statistika yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal dalam uji reliabilitas instrumen atau data psikometrik. *Cronbach's Alpha* digunakan untuk diagnosis konsistensi dari seluruh skala dengan melihat koefisien reliabilitas. Nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0.60$ . Apabila kostruk telah memenuhi dua kriteria tersebut maka dapat dikatakan bahwa konstruk reliabel atau memiliki konsistensi dalam instrumen penelitian (Ghozali, 2017).



## 2. Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural atau *inner model* menunjukkan hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk berdasarkan pada *substantive theory*.

### a. *R-Square*

Koefisien determinasi (*R-Square*) yaitu untuk mengukur seberapa baik model dapat memprediksi keakuratan. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan terlepas dari apakah variabel laten eksogen tertentu memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel laten endogen. Dalam menilai model struktural terlebih dahulu menilai *R-Square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai *R-square* yang merupakan uji *goodness-fit* model. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantif. Nilai *R-Square* 0,75, 0,50 dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate dan lemah (Ghozali & Latan, 2015).

### b. *F-Square*

*F-Square* adalah pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi pengaruh relatif variabel eksogen (mempengaruhi) terhadap variabel endogen (terpengaruh). Nilai *F-Square* atau *effect size* juga dapat digunakan untuk mengevaluasi model struktural. Besar pengaruh relatif dari variabel laten independen terhadap variabel laten dependen (Ghozali, 2017):

1) Nilai ( $f^2$ ) = 0,02 mengidentifikasikan bahwa pengaruh variabel laten

independent terhadap variabel laten dependen lemah atau kecil

- 2) Nilai ( $f^2$ ) = 0,15 mengidentifikasikan bahwa pengaruh variabel laten independent terhadap variabel laten dependen sedang
- 3) Nilai ( $f^2$ ) = 0,35 mengidentifikasikan bahwa pengaruh variabel laten independent terhadap variabel laten dependen baik atau besar.

c. *Goodness of Fit Model*

Pada penilaian model struktural dalam analisis PLS-SEM dapat diuji dengan *goodness of fit* (GOF). Pada pengujian ini digunakan untuk menguji kecocokan model atau menilai kelayakan model pada penelitian, apakah data yang diolah telah memenuhi asumsi model persamaan struktural. Dalam analisis PLS-SEM ada lima statistik uji kesesuaian model yaitu *Standardize Root Mean Square Residual* (SRMR), *Unweighted Least Square Discrepancy* (d\_ULS), *Geodesic Discrepancy* (d\_G), *Chi-Square* dan *Normed Fit Index* (NFI).

Tabel 3.2  
*Rule of Thumb* Evaluasi *Goodness of Fit Model*

Kriteria	<i>Rule of Thumb</i>	Keterangan
SRMR	< 0,10	Model Fit
d_ULS	< 95%	Model Fit
d_G	< 95%	Model Fit
Chi-Square	> 0,05	Model Fit
NFI	> 0,90	Model Fit

Sumber: (Ghozali & Latan, 2015)

d. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis *full model structural equation modeling* (SEM) dengan smartPLS. Dalam *full model structural equation*

*modeling* selain mengkonfirmasi teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten (Ghozali, 2017).

1) *Estimate For Path Coefficients* (pengaruh langsung)

Uji selanjutnya adalah melihat signifikansi pengaruh antar variabel dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi T statistik yaitu melalui metode *bootstrapping*. Hipotesis dikatakan diterima apabila nilai T statistik lebih besar dari T tabel 1,96 ( $\alpha$  5%) yang berarti apabila nilai T statistik setiap hipotesis lebih besar dari T tabel maka dapat dinyatakan diterima atau terbukti (Ghozali & Latan, 2015).

2) Uji Pengaruh Tidak Langsung

Penelitian ini terdapat variabel intervening yaitu kepuasan kerja. Suatu variabel disebut variabel intervening jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel prediktor (independen) dan variabel kriteria (dependen) (Ghozali, 2017). Pengaruh tidak langsung dalam penelitian ini, dilihat dari hasil *bootstrapping* kolom *specific indirect effect*. Untuk mengetahui besarnya nilai pengaruh tidak langsung antar variabel dengan melihat nilai *p-value*. Apabila nilai *P-Value*  $< 0,05$  maka hipotesis diterima dan apabila nilai *P-Value*  $> 0,05$  maka hipotesis dinyatakan ditolak (Ghozali & Latan, 2015).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Deskripsi Pengumpulan Data

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung. Hasil pengumpulan data dengan kuisioner disebar menggunakan *google form* Hasil penyebaran kuesioner dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1. Hasil Penyebaran Data

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	132
Kuesioner yang kembali	132
Kuisiomer yang dapat diolah	132

Sumber: Data primer yang diolah (2025)

#### 4.2. Deskripsi Karakteristik Responden

Berdasarkan jumlah sample yang diperoleh yakni sebesar 132 karyawan PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung, dapat dipaparkan karakteristik berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
<b>Jenis Kelamin:</b>		
Laki-laki	111	84,1%
Perempuan	21	15,9%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>
<b>Usia:</b>		
20 – 30 tahun	47	35,6%
31 – 40 tahun	59	44,7%
41 – 50 tahun	25	18,9%
>50 tahun	1	0,8%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan:</b>		
SMP/ sederajat	1	0,8%

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
SMA/ sederajat	79	59,8%
Diploma	23	17,4%
S1	29	22,0%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>
<b>Lama Bekerja:</b>		
1 – 3 tahun	38	28,8%
4 – 6 tahun	54	40,9%
7 – 9 tahun	17	12,9%
≥ 10 tahun	23	17,4%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebanyak 84,1% karyawan PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung adalah laki-laki, hal ini menjelaskan bahwa tugas seorang lelaki sebagai kepala keluarga penyedia kebutuhan keluarga. Karakteristik usia menunjukkan sebanyak 44,7% berusia 31 – 40 tahun. Usia ini menunjukkan bahwa karyawan PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung berada pada kategori usia dewasa dan produktif. Tingkat pendidikan paling banyak adalah SMA sebanyak 59,8%, ini menjelaskan karyawan PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung memiliki pendidikan menengah. Data mengenai lama bekerja memperlihatkan bahwa 40,9% telah bekerja selama 4 - 6 tahun, hal ini mengidentifikasikan bahwa responden merupakan karyawan yang cukup lama bekerja di PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung.

#### 4.3. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel dimaksudkan untuk menerjemahkan tanggapan responden berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari jawaban 132 responden terhadap indikator pengukur tiap variabel (*organizational support*, *organizational commitment*, *job loyalty* dan *employee performance*) Teknik scoring yang digunakan dalam

penelitian ini adalah dengan skor maksimal 5 dan minimal 1, maka perhitungan indeks jawaban responden dengan rumus berikut:

$$\text{Interval} = (\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}) / \text{Kategori}$$

$$\text{Interval} = (5 - 1) / 3 = 1,3$$

Dengan demikian intervalnya dijelaskan sebagai berikut:

$$1,00 - 2,29 = \text{Rendah}$$

$$2,30 - 3,59 = \text{Sedang}$$

$$3,60 - 5,00 = \text{Tinggi}$$

Analisis deskriptif tiap variabel (*organizational support*, *organizational commitment*, *job loyalty* dan *employee performance*) secara rinci dijelaskan berikut:

#### 1. *Organizational Support*

Tabel 4.3 Deskripsi *Organizational Support*

Kode	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Mean	Kriteria
OS1	Keadilan	0	1	24	75	32	4,05	Tinggi
OS2	Dukungan Atasan	0	0	12	80	40	4,21	Tinggi
OS3	Imbalan Organisasi	0	0	16	80	36	4,15	Tinggi
OS4	Kondisi Kerja	0	2	16	77	37	4,13	Tinggi
<b>Rata-rata</b>							<b>4,14</b>	<b>Tinggi</b>

Berdasarkan tabel 4.3, menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai *organizational support* memiliki nilai rata-rata 4,14 (tinggi) yang menandakan rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan pada kuesioner, hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung mendapatkan *organizational support* yang tinggi. Tanggapan responden terkait dukungan atasan menjadi indikator tertinggi dengan nilai *mean* sebesar 4,21 (tinggi). Hal ini menunjukkan bahwa atasan di PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung memberikan arahan dalam bekerja.



Kemudian tanggapan mengenai keadilan memperoleh nilai *mean* 4,05 menjadi indikator terendah dalam variabel ini, tetapi masuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Semua kebijakan PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung diterapkan secara konsisten kepada seluruh karyawan.

## 2. *Organizational Commitment*

Tabel 4.4 Deskripsi *Organizational Commitment*

Kode	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Mean	Kriteria
OC1	<i>Affective</i>	0	0	13	71	48	4,27	Tinggi
OC2	<i>Continuance</i>	0	0	8	78	46	4,29	Tinggi
OC3	<i>Normative</i>	0	0	18	75	39	4,16	Tinggi
<b>Rata-rata</b>							<b>4,24</b>	<b>Tinggi</b>

Berdasarkan tabel 4.4, menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai *organizational commitment* memiliki nilai rata-rata 4,24 (tinggi) yang menandakan rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan pada kuesioner, hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung memiliki *organizational commitment* yang tinggi. Tanggapan responden terkait *continuance commitment* menjadi indikator tertinggi dengan nilai *mean* sebesar 4,29 (tinggi). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tetap bekerja di PT. PLN UP3 merupakan kebutuhan sekaligus juga keinginannya sendiri. Kemudian tanggapan mengenai *normative commitment* memperoleh nilai *mean* 4,16 menjadi indikator terendah dalam variabel ini, tetapi masuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu alasan utama mengapa karyawan dapat terus bekerja untuk PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung adalah karena percaya bahwa kesetiaan itu penting dan merasa ada kewajiban moral untuk tetap tinggal di perusahaan ini.





Berdasarkan tabel 4.6, menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai *employee performance* memiliki nilai rata-rata 4,39 (tinggi) yang menandakan rata-rata responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan pada kuesioner, hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung memiliki *employee performance* yang tinggi. Tanggapan responden terkait efektivitas menjadi indikator tertinggi dengan nilai *mean* sebesar 4,43 (tinggi). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung dapat menggunakan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan untuk menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Kemudian tanggapan mengenai kemandirian memperoleh nilai *mean* 4,34 menjadi indikator terendah dalam variabel ini, tetapi masuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung dapat menyelesaikan tugas kerja secara mandiri tanpa bergantung dengan yang lain.

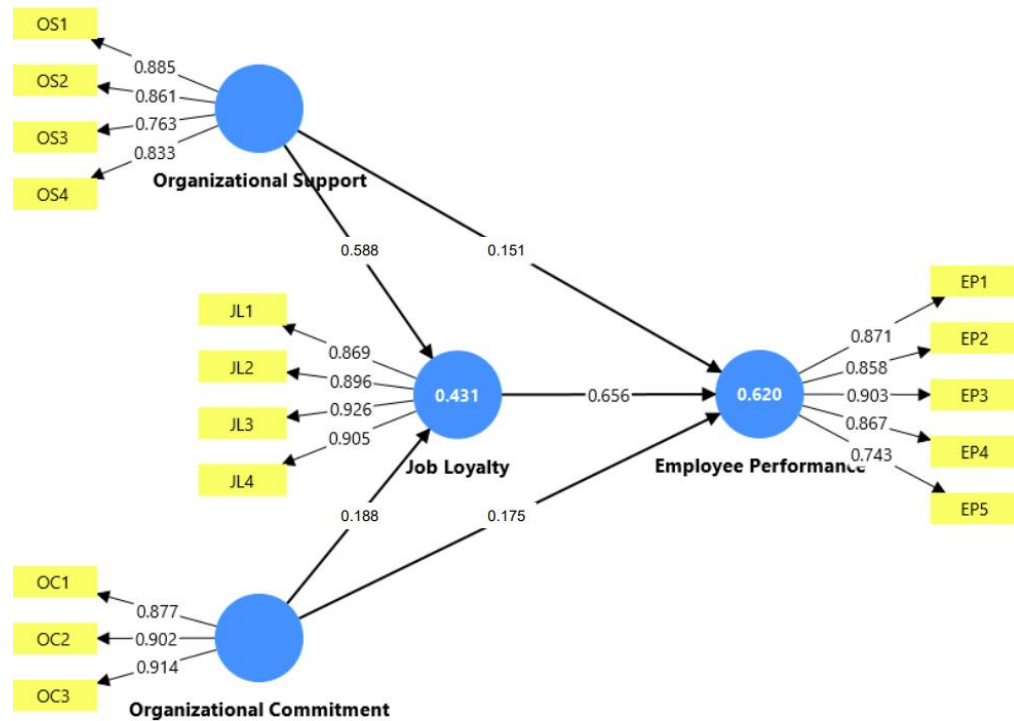
#### **4.4. Analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM)**

Analisis Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) adalah metode analisis statistik multivariat yang digunakan untuk menguji dan mengembangkan model hubungan sebab akibat yang kompleks, hasil PLS-SEM dapat dijabarkan sebagai berikut:

##### **1. Evaluasi *Outer Model***

Evaluasi terhadap *outer model* digunakan untuk melihat hubungan antara variabel laten dengan indikator atau variabel manifestnya (*measurement*

model). Berikut ini adalah sekema model program PLS yang diujikan:



Gambar 4.1. Outer Model (Measurement Model)

Berdasarkan gambar diatas, berikut ini disajikan tabel *loading factor* yang telah diproses, sebagai berikut:

Tabel 4.7 Evaluasi Loading Factor

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Organization Support	OS1	0.885	Valid
	OS2	0.861	Valid
	OS3	0.763	Valid
	OS4	0.833	Valid
Organization Commitment	OC1	0.877	Valid
	OC2	0.902	Valid
	OC3	0.914	Valid
Job Loyalty	JL1	0.869	Valid
	JL2	0.896	Valid
	JL3	0.926	Valid
	JL4	0.905	Valid
Employee Performance	EP1	0.871	Valid
	EP2	0.858	Valid
	EP3	0.903	Valid
	EP4	0.867	Valid
	EP5	0.743	Valid

Tabel diatas menunjukkan hasil perhitungan *loading factor* dan hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa nilai *loading factor* sudah diatas 0,70 sehingga indikator telah memenuhi syarat untuk mengevaluasi *outer model*. Dalam PLS evaluasi *outer model* terdiri dari *discriminant validity* (*cross loading*, *AVE*, *forrell larchelracted criterion*) dan uji reliabilitas, dengan hasil dijelaskan sebagai berikut:

**a. Discriminan Validity**

Suatu indikator dinyatakan memenuhi *discriminant validity* apabila nilai *cross loading* indikator pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan pada variabel lainnya. Berikut ini adalah nilai *cross loading* masing-masing indikator:

Tabel 4.8 Nilai *Cross Loading*

Indikator	Variabel				Keputusan
	EP	JL	OC	OS	
EP1	0.871	0.652	0.442	0.449	EP1 (EP > JL, OC, OS = Valid)
EP2	0.858	0.649	0.480	0.534	EP2 (EP > JL, OC, OS = Valid)
EP3	0.903	0.729	0.460	0.532	EP3 (EP > JL, OC, OS = Valid)
EP4	0.867	0.647	0.401	0.494	EP4 (EP > JL, OC, OS = Valid)
EP5	0.743	0.575	0.320	0.446	EP5 (EP > JL, OC, OS = Valid)
JL1	0.673	0.869	0.368	0.626	JL1 (JL > EP, OC, OS = Valid)
JL2	0.640	0.896	0.412	0.571	JL2 (JL > EP, OC, OS = Valid)
JL3	0.702	0.926	0.435	0.599	JL3 (JL > EP, OC, OS = Valid)
JL4	0.741	0.905	0.393	0.543	JL4 (JL > EP, OC, OS = Valid)
OC1	0.391	0.341	0.877	0.422	OC1 (OC > EP, JL, OS = Valid)
OC2	0.397	0.390	0.902	0.500	OC2 (OC > EP, JL, OS = Valid)
OC3	0.531	0.458	0.914	0.605	OC3 (OC > EP, JL, OS = Valid)
OS1	0.471	0.546	0.467	0.885	OS1 (OS > EP, JL, OC = Valid)
OS2	0.491	0.606	0.392	0.861	OS2 (OS > EP, JL, OC = Valid)
OS3	0.453	0.451	0.520	0.763	OS3 (OS > EP, JL, OC = Valid)
OS4	0.519	0.561	0.560	0.833	OS4 (OS > EP, JL, OC = Valid)

Berdasarkan sajian data pada tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing indikator pada variabel penelitian memiliki nilai *cross loading* terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan dengan nilai *cross loading* pada variabel lainnya. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing. Selain mengamati nilai *cross loading*, *discriminant validity* juga dapat diketahui melalui metode lainnya yaitu dengan melihat nilai *average variant extracted* (AVE) untuk masing-masing indikator dipersyaratkan nilainya harus  $> 0,5$  untuk model yang baik.

Tabel 4.9 *Average Variance Extracted* (AVE)

No	Variabel	AVE	Keterangan
1	<i>Employee Performance</i>	0.723	Valid
2	<i>Job Loyalty</i>	0.809	Valid
3	<i>Organization Commitment</i>	0.806	Valid
4	<i>Organization Support</i>	0.700	Valid

Berdasarkan tabel di atas, nilai AVE pada variabel *employee performance* (0,723), *job loyalty* (0,809), *organization commitment* (0,806) dan *organization support* (0,700)  $> 0,5$  sehingga *discriminant validity* terpenuhi. Metode lain yang digunakan untuk menilai *discriminant validity* adalah *Fornel Larcker Criterion* dengan membandingkan akar AVE setiap konstruk.

Tabel 4.10 *Fornell Larckel Criterion*

Variabel	EP	JL	OC	OS
<i>Employee Performance</i>	0.850			
<i>Job Loyalty</i>	0.767	0.899		

<i>Organization Commitment</i>	0.498	0.447	0.898	
<i>Organization Support</i>	0.579	0.651	0.576	0.837

Berdasarkan tabel di atas, nilai *fornel larcker criterion* masing-masing variabel yaitu *employee performance* sebesar (0,850), *job loyalty* (0,899), *organization commitment* (0,898) dan *organization support* (0,837) lebih besar dibandingkan dengan variabel lain yang ada di bawahnya sehingga diskriminan validitasnya terpenuhi.

#### b. Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.11 *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

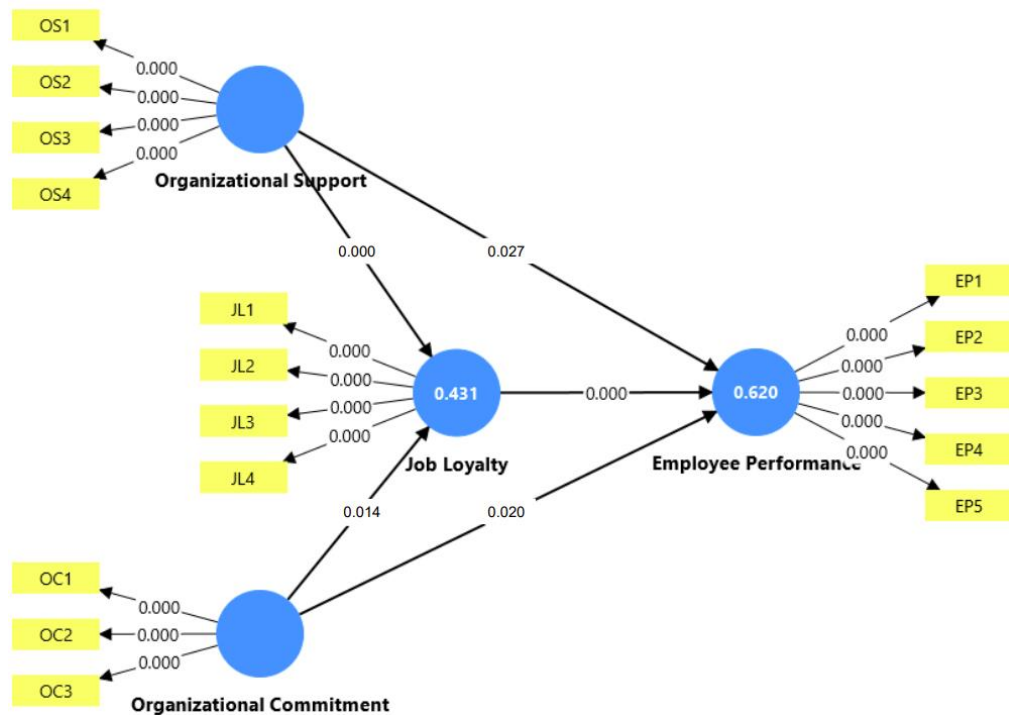
Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Employee Performance</i>	0.909	0.903	Reliabel
<i>Job Loyalty</i>	0.922	0.921	Reliabel
<i>Organization Commitment</i>	0.904	0.881	Reliabel
<i>Organization Support</i>	0.862	0.857	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas nilai *composite reability* setiap variabel laten adalah  $\geq 0,7$  sehingga model dinyatakan memiliki reabilitas yang tinggi. Nilai *cronbach alpha* sebesar  $\geq 0,60$  berarti indikator variabel tersebut reliabel.

## 2. Evaluasi *Inner Model*

Evaluasi inner model, juga dikenal sebagai model struktural, digunakan untuk menilai hubungan kausalitas (hubungan sebab-akibat) antar variabel laten dalam suatu model penelitian. hasil evaluasi inner model dalam penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:





Gambar 4.2 Inner Model (Model Struktural)

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan mengenai hasil *path coefficient*, R-square ( $R^2$ ), f-square ( $F^2$ ), uji *goodness of fit*.

**a. Path Coefficient (Koefisien Jalur)**

*Path coefficient* dalam PLS-SEM digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antar konstruk (variabel laten) dalam model struktural. Nilainya menunjukkan seberapa besar pengaruh langsung satu konstruk terhadap konstruk lainnya.

Tabel 4.12. Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Koefisien Jalur	Original sampel (O)	Sample mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistik	P values	Keterangan
H <sub>1</sub> : <i>Organizational Support -&gt; Job Loyalty</i>	0.588	0.591	0.083	7.096	0.000	Mendukung
H <sub>2</sub> : <i>Organizational Commitment -&gt;</i>	0.188	0.188	0.100	1.991	0.014	Mendukung

<i>Job Loyalty</i>						
H <sub>3</sub> : <i>Organizational Support -&gt; Employee Performance</i>	0.151	0.151	0.090	1.982	0.027	Mendukung
H <sub>4</sub> : <i>Organizational Commitment -&gt; Employee Performance</i>	0.175	0.175	0.086	2.051	0.020	Mendukung
H <sub>5</sub> : <i>Job Loyalty -&gt; Employee Performance</i>	0.656	0.658	0.087	7.529	0.000	Mendukung

Berdasarkan sajian data pada tabel 4.12 di atas, dapat diketahui bahwa dari dua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

**1) Pengaruh *Organizational Support* terhadap *Job Loyalty***

Hasil uji hipotesis, diketahui bahwa nilai P-Values yang membentuk pengaruh *organizational support* terhadap *job loyalty* adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai T-Statistics  $(7,096) > 1,96$ . Sedangkan original sampel mempunyai nilai 0,588 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa *organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job loyalty*. Hasil ini mendukung hipotesis pertama yang berarti H<sub>1</sub> diterima.

**2) Pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Job Loyalty***

Hasil uji hipotesis, diketahui bahwa nilai P-Values yang membentuk pengaruh *organizational commitment* terhadap *job loyalty* adalah sebesar  $0,014 < 0,05$  dan nilai T-Statistics  $(1,991) > 1,96$ . Sedangkan original sampel mempunyai nilai 0,188 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa *organizational commitment* berpengaruh positif dan

signifikan terhadap *job loyalty*. Hasil ini mendukung hipotesis kedua yang berarti  $H_2$  diterima.

### 3) Pengaruh *Organizational Support* terhadap *Employee Performance*

Hasil uji hipotesis, diketahui bahwa nilai P-Values yang membentuk pengaruh *organizational support* terhadap *employee performance* adalah sebesar  $0,027 < 0,05$  dan nilai T-Statistics (1,982) > 1,96. Sedangkan original sampel mempunyai nilai 0,151 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa *organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*. Hasil ini mendukung hipotesis ketiga yang berarti  $H_3$  diterima.

### 4) Pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Employee Performance*

Hasil uji hipotesis, diketahui bahwa nilai P-Values yang membentuk pengaruh *organizational commitment* terhadap *employee performance* adalah sebesar  $0,020 < 0,05$  dan nilai T-Statistics (2,051) > 1,96. Sedangkan original sampel mempunyai nilai 0.175 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa *organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*. Hasil ini mendukung hipotesis keempat yang berarti  $H_4$  diterima.

### 5) Pengaruh *Job Loyalty* terhadap *Employee Performance*

Hasil uji hipotesis, diketahui bahwa nilai P-Values yang membentuk pengaruh *job loyalty* terhadap *employee performance* adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai T-Statistics (7,529) > 1,96. Sedangkan

original sampel mempunyai nilai 0.656 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa *job loyalty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*. Hasil ini mendukung hipotesis kelima yang berarti  $H_5$  diterima.

**b. Indirect Effect (Pengaruh Tidak Langsung)**

*Indirect effect* dalam PLS-SEM digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan dependen yang dimediasi oleh variabel lain. Dengan kata lain, efek tidak langsung mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediator. *Indirect effect* dievaluasi berdasarkan p-value dan Tstatistik yang dihasilkan dari *bootstrapping*. Jika p-value kurang dari atau sama dengan 0,05 dan Tstatistik lebih dari 1,96, maka pengaruh tidak langsung tersebut dianggap signifikan secara statistik.

Tabel 4.13. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Koefisien Jalur	Original sampel (O)	Sample mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistik	P values	Keterangan
<i>Organizational Support -&gt; Job Loyalty -&gt; Employee Performance</i>	0.386	0.387	0.067	5.771	0.000	Mendukung
<i>Organizational Commitment -&gt; Job Loyalty -&gt; Employee Performance</i>	0.171	0.172	0.069	2.031	0.015	Mendukung

Berdasarkan sajian data pada tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa dari tiga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

**a. Peran *Job Loyalty* dalam Memediasi Pengaruh *Organizational Support* terhadap *Employee Performance***

Berdasarkan hasil *indirect effect*, dapat diketahui bahwa nilai P-Values sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai T-Statistics  $(5,771) > 1,96$  dengan nilai original sampel sebesar 0,386 (positif) hal ini berarti *job loyalty* dapat memperkuat pengaruh positif *organizational support* terhadap *employee performance*. Hasil ini mendukung hipotesis keenam yaitu *job loyalty* berperan dalam memediasi hubungan antara *organizational support* dengan *employee performance*, dengan kata lain  $H_6$  diterima.

**b. Peran *Job Loyalty* dalam Memediasi Pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Employee Performance***

Berdasarkan hasil *indirect effect*, dapat diketahui bahwa nilai P-Values sebesar  $0,015 < 0,05$  dan nilai T-Statistics  $(2,031) > 1,96$  dengan nilai original sampel sebesar 0,171 (positif) hal ini berarti *job loyalty* dapat memperkuat pengaruh positif *organizational commitment* terhadap *employee performance*. Hasil ini mendukung hipotesis ketujuh yaitu *job loyalty* berperan dalam memediasi hubungan antara *organizational commitment* dengan *employee performance*, dengan kata lain  $H_6$  diterima.

**c. *R-square* ( $R^2$ )**

Seluruh varian dalam konstruk yang dijelaskan oleh model diwakili oleh *R-Square*. Keluaran dari penentuan nilai *R-Squares* sebagai berikut:

Tabel 4.14 Nilai *R-Square*

No	Variabel	R-Squares	Adjusted R-Squares
1	<i>Employee Performance</i>	0.620	0.608

2	<i>Job Loyalty</i>	0.431	0.419
---	--------------------	-------	-------

Berdasarkan tabel 4.14 diperoleh nilai *Adjusted R-square employee performance* sebesar 0,608, hal ini berarti 60,8% variasi atau perubahan *employee performance* dipengaruhi oleh *organization support*, *organizational commitment* dan *job loyalty* sedangkan sisanya sebesar 39,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Nilai *Adjusted R-square job loyalty* sebesar 0.419, hal ini berarti 41,9% variasi atau perubahan *job loyalty* dipengaruhi oleh *organization support* dan *organizational commitment*, sisanya sebesar 58,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**d. *F-Square* ( $F^2$ )**

Kriteria nilai  $F^2$  ini terdiri dari tiga klasifikasi, yaitu 0,02 (kecil/buruk); 0,15 (sedang/cukup); dan 0,35 (Besar/baik) (Setiawan, 2023). Berikut hasil uji *Fsquare* pada penelitian ini:

Tabel 4.15 Nilai *F-Square*

Hubungan Variabel	<i>f</i> <i>Squares</i>	Pengaruh substantif
<i>Job Loyalty -&gt; Employee Performance</i>	0.644	Besar
<i>Organizational Commitment -&gt; Employee Performance</i>	0.053	Kecil
<i>Organizational Commitment -&gt; Job Loyalty</i>	0.154	Cukup
<i>Organizational Support -&gt; Employee Performance</i>	0.103	Kecil
<i>Organizational Support -&gt; Job Loyalty</i>	0.406	Besar

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pengaruh substantif yang besar terjadi pada variabel *job loyalty* terhadap *employee performance* (0,644) dan *organizational support* terhadap *employee performance* (0,406). Kemudian pengaruh substantif yang cukup besar terjadi pada variabel *organizational commitment* terhadap *job loyalty* (0,154). Sedangkan pengaruh substantif kecil



terjadi pada variabel *organizational commitment* terhadap *employee performance* (0,053) dan *organizational support* terhadap *employee performance* (0,103).

#### e. *Goodness of Fit*

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smart PLS 4.0, diperoleh nilai SRMR, d\_ULS, d\_G, *chi square* dan NFI.

Tabel 4.16 Hasil Uji *Goodness of Fit Model*

No	Struktural Model	Cut-Off Value	Estimated	Keterangan
1	SRMR	< 0,10	0.068	Fit
2	d_ULS	> 0,05	0.628	Fit
3	d_G	> 0,05	0.735	Fit
4	Chi-Square	$> X^2_{\text{tabel}}$ (df = 128; $X^2_{\text{tabel}} = 155,4047$ )	363.852	Fit
5	NFI	Mendekati 1	0.747	Fit

Berdasarkan hasil uji *goodness of fit model* PLS pada tabel di atas menunjukkan model *acceptable fit*. Hasil ini mengindikasikan bahwa model memiliki tingkat kesesuaian (*fit*) yang baik dengan data, artinya model yang diusulkan akurat dalam merepresentasikan hubungan antar variabel dalam data.

## 4.5. Pembahasan

### 4.5.1 Pengaruh Langsung

Pengaruh langsung yang dibahas dalam penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Pengaruh *Organizational Support* terhadap *Job Loyalty*

Hasil uji hipotesis 1 ditemukan *organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job loyalty* dengan nilai p value sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai T-Statistics (7,096) > 1,96. Sedangkan original sampel mempunyai nilai 0,588 (positif). Hal ini diartikan semakin tinggi tingkat dukungan yang dirasakan karyawan dari organisasi, semakin tinggi pula loyalitas mereka terhadap organisasi tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauzi, Dharmani & Elisabeth (2022); Nuswantoro (2021); Gani et al (2021) menyatakan bahwa *organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job loyalty*. Hal ini berarti bahwa apabila dukungan organisasi menjadi lebih baik maka akan berpengaruh dan meningkatkan loyalitas kerja karyawan. Karyawan yang memiliki persepsi yang baik terhadap perusahaan tempat dia bekerja akan lebih bersemangat dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan loyalitas kerja karyawan.

Salah satu upaya perusahaan untuk bertahan ditengah kompetisi yang ketat adalah dengan meningkatkan loyalitas karyawan. Loyalitas karyawan merupakan kesetiaan karyawan kepada perusahaan tempatnya bekerja. Nitisemito (2020) menjelaskan bahwa loyalitas terhadap perusahaan merupakan sikap seberapa jauh seseorang karyawan mengidentifikasi perusahaan tempat dia bekerja dengan menunjukkan keinginan untuk bekerja dan berusaha yang terbaik. Menurut Kurniawan (2020) karyawan yang loyal yaitu yang memiliki ketaatan atau kepatuhan, bertanggung jawab, pengabdian

dan kejujuran. Melalui karakter loyalitas tersebut karyawan dapat membantu perusahaan dalam mewujudkan tujuannya. Seseorang karyawan dengan loyalitasnya akan mempunyai motivasi yang kuat untuk tetap berada di perusahaan, mengembangkan perusahaan.

Loyalitas karyawan tidak terlepas dari adanya persepsi dukungan organisasi. Dukungan organisasi adalah penilaian individu atas penghargaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap kontribusi yang diberikan. Menurut Robbins (2018) dukungan organisasi merupakan tingkat sejauh mana individu memiliki keyakinan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka yang kemudian peduli terhadap kesejahteraan mereka. Dengan demikian dukungan organisasi merupakan pandangan yang dimiliki oleh karyawan atas rasa peduli organisasi kepada dirinya yang telah berkontribusi kepada perusahaan. Adanya dukungan organisasi yang positif akan mendorong karyawan untuk setia dengan perusahaan.

Murniasih & Sudarma (2021) menyatakan dukungan organisasi yang diberikan dapat berupa pemberian gaji dan tunjangan yang layak, menciptakan hubungan yang baik antara atasan dan bawahan, pemberian fasilitas memadai sehingga terciptanya kondisi kerja yang baik. Sejalan dengan itu Mursidta (2017) menyatakan bahwa dukungan organisasi kepada karyawan dapat ditunjukkan dengan cara memberikan keadilan untuk karyawan, dukungan dari supervisor terhadap kesejahteraan karyawan, penghargaan dari organisasi kepada karyawan dan kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi karyawan.

Setiawan (2017) juga mengatakan bahwa dukungan organisasi termasuk dalam bentuk dukungan sosial dan dukungan sosial ini termasuk dalam sumber daya pekerjaan. Adanya dukungan dari organisasi yang dirasakan akan membuat karyawan semakin mampu mengurangi tekanan dalam tuntutan pekerjaan, sehingga akan membuat karyawan mampu mengekspresikan dirinya saat bekerja dan pada akhirnya berpengaruh meningkatkan loyalitas karyawan.

*Organizational support* atau dukungan organisasi adalah faktor penting dalam membangun loyalitas karyawan. Organisasi yang berfokus pada menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung akan mendapatkan manfaat dari karyawan yang lebih loyal dan berkinerja tinggi. Sejalan dengan pernyataan Al Hakim & Hariani (2021) Organisasi yang memberikan dukungan mencakup perhatian terhadap keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi karyawan mampu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi karyawan, yang mendorong karyawan berperilaku inovatif dan lebih loyal terhadap perusahaan.

## **2. Pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Job Loyalty***

Hasil uji hipotesis 2 ditemukan *organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job loyalty* dengan nilai p value sebesar  $0,014 < 0,05$  dan nilai T-Statistics  $(1,991) > 1,96$ . Sedangkan original sampel mempunyai nilai 0,188 (positif). Hal ini dapat diartikan semakin tinggi komitmen seorang karyawan terhadap organisasi, semakin tinggi pula tingkat loyalitasnya terhadap pekerjaan. Karyawan yang berkomitmen cenderung

lebih bersedia untuk memberikan lebih dari yang diharapkan, berkontribusi pada kemajuan organisasi, dan menunjukkan dedikasi yang lebih tinggi terhadap pekerjaan mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nongka & Wijono (2025); Fakhrezi, Jamaludin & Nandang (2024); menyatakan bahwa *organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job loyalty*. Artinya adanya komitmen yang tinggi akan memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas kerja pegawai. Hal ini berarti untuk memenuhi dan meningkatkan loyalitas kerja pegawai, organisasi harus mampu meningkatkan komitmen pegawai.

Komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas pegawai pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan (Rahayuni, 2020). Komitmen akan mencerminkan tingkat kesungguhan pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Komitmen seorang karyawan pada tempat kerja adalah dimana karyawan sudah nyaman ditempat kerja dan rela melakukan apa saja yang dirasa untuk kemajuan organisasi.(Jalaludin & Waliamin, 2022).

Pengaruh komitmen organisasi terhadap loyalitas kerja adalah hubungan timbal balik antara tingkat keterikatan karyawan terhadap organisasi dengan sejauh mana karyawan tetap setia dan terikat pada perusahaan. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen organisasi yang tinggi cenderung lebih stabil dalam pekerjaan. Karyawan mungkin kurang

cenderung mencari peluang pekerjaan di tempat lain, yang dapat meningkatkan tingkat loyalitas kerja (Setyo, 2022).

Organisasi yang memberikan peluang pengembangan karir dan pertumbuhan kepada karyawannya dapat meningkatkan komitmen organisasional. Karyawan yang merasa bahwa organisasi mendukung perkembangan karir karyawan cenderung lebih setia dan loyal. Komitmen organisasi terhadap loyalitas kerja bersifat kompleks dan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasional dan individu. Manajemen yang efektif harus memahami dan mempromosikan komitmen organisasional untuk memperkuat loyalitas karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang positif (Munir, 2022).

### 3. Pengaruh *Organizational Support* terhadap *Employee Performance*

Hasil uji hipotesis 3 ditemukan *organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* dengan nilai p value sebesar  $0,027 < 0,05$  dan nilai T-Statistics  $(1,982) > 1,96$ . Sedangkan original sampel mempunyai nilai 0,151 (positif). Hal ini dapat diartikan semakin tinggi tingkat dukungan yang dirasakan karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja, semakin baik pula kinerja karyawan tersebut. Dukungan organisasi yang positif ini akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik, lebih termotivasi, dan pada akhirnya mencapai hasil kerja yang lebih optimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marpaung, Saskia & Hafas (2023); Dewi & Wibawa (2023); Zurriyati dkk.



(2020); Fahmi (2021); serta penelitian Pratiwi & Muzakki (2021) menyatakan bahwa *Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*. Artinya ketika dukungan organisasi meningkat, kinerja karyawan cenderung meningkat secara signifikan, bukan hanya secara kebetulan.

Menurut Ariarni (2017) dalam penelitian yang dilakukan di kantor pos kota Madiun mengungkapkan bahwa apabila seorang karyawan mendapatkan dukungan dari organisasi yang berupa kesejahteraan hidup dan menunjang kebutuhan, seorang karyawan akan mempunyai persepsi dukungan organisasi dan akan timbul rasa keharusan memberikan balasan kepada organisasi sesuai dengan apa yang dia dapatkan, salah satunya dengan menimbulkan rasa *employee engagement* atau keterikatan karyawan yang pada akhirnya karyawan akan bersuka rela berkontribusi berupa hasil kinerja terbaik bagi keberhasilan organisasi.

*Organizational support* yang baik dapat dicapai jika organisasi mampu memahami karakter karyawannya, memberikan kepercayaan dan kesempatan untuk terlibat secara langsung dengan rekan kerja maupun atasan, menolong dan membantu karyawan, serta memberikan pengarahan yang jelas saat karyawan bekerja maupun ketika karyawan menemukan kesulitan saat bekerja (Gillet et al., 2018). Hal ini dapat meningkatkan rasa optimis dan dihargai bagi karyawan yang merupakan kebutuhan sosial dan emosional karyawan, sehingga karyawan merasa harus membalas jasa kepada organisasi dengan meningkatkan *employee performance* (Caesens et al., 2017).

Membangun dukungan organisasi yang kuat adalah kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan. Organisasi yang peduli terhadap kesejahteraan dan pengembangan karyawan mereka akan mendapatkan imbalan berupa kinerja yang lebih baik dan hasil yang lebih optimal. Dukungan organisasi dapat berwujud penghargaan yang diterima karyawan, kesempatan pengembangan kemampuan, dalam kehidupan dan kesejahteraan karyawan, kondisi kerja serta kepedulian organisasi. Adanya dukungan yang tinggi dari pihak organisasi yang telah diterima oleh para pekerja akan mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tempatnya bekerja yang selanjutnya berpengaruh pada kinerja karyawan yang baik (Murthy, 2017).

#### 4. Pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Employee Performance*

Hasil uji hipotesis 4 ditemukan *organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* dengan nilai p value sebesar  $0,020 < 0,05$  dan nilai T-Statistics  $(2,051) > 1,96$ . Sedangkan original sampel mempunyai nilai 0.175 (positif). Artinya, semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi, semakin baik pula kinerja yang mereka tunjukkan. Karyawan yang memiliki komitmen kuat cenderung lebih termotivasi, berdedikasi, dan berusaha lebih keras untuk mencapai tujuan organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bawawa, Rumawas & Mukuan (2024); Ginting et al (2023); Atturrizky & Ekhsan (2024); Astuti (2022) menyatakan bahwa *organizational commitment*

berpengaruh positif dan signifikan Terhadap *employee performance*. Artinya Organizational Commitment yang tinggi mengakibatkan adanya pengaruh terhadap *Employee Performance*. Karyawan yang merasa berkomitmen terhadap organisasi cenderung memberikan kinerja yang lebih baik dan kontribusi pada peningkatan efisiensi operasional (Allen dan Meyer, 2018).

Sejalan dengan penelitian Kaur Sahi dan Mahajan (2019) yang mengungkapkan bahwa karyawan yang berkomitmen menunjukkan sikap positif, keyakinan yang kuat, dan perilaku terkendali secara efisien. Hal ini berarti semakin terbentuknya rasa komitmen organisasional pada karyawan maka akan semakin kuat keinginan karyawan untuk tetap berada pada perusahaan maka dari itu perusahaan harus tetap menjaga komitmen karyawan pada organisasi sehingga retensi karyawan tetap terjaga bahkan meningkat.

Individu yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi cenderung memiliki ikatan emosional (afektif), normatif (rasional), dan kontinuitas karier jangka panjang. Astuti (2022) mengungkapkan pegawai yang berkomitmen tinggi akan mengerahkan upaya maksimal untuk mencapai tujuan organisasi. Dedikasi karyawan terhadap perusahaan memotivasi mereka untuk berusaha lebih keras dalam bekerja guna mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, kewajiban tingkat tinggi mempersulit anggota staf untuk mengidentifikasi tuntutan perusahaan sehubungan dengan kebutuhan mereka sendiri dan mengambil tindakan untuk meningkatkan produktivitas di dalam organisasi.

Adanya *organizational commitment* yang tinggi akan memberikan pengaruh positif, yaitu menimbulkan kepuasan kerja, semangat kerja, prestasi

kerja yang baik dan keinginan untuk tetap bekerja diorganisasi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Siswadi, Saepudin, & Mulyani (2020) yang menyimpulkan bahwa *organizational commitment* berpengaruh terhadap *employee performance*. Dimana dijelaskan bahwa membangun *organizational employee commitment* merupakan aspek yang penting, karena yang berkomitmen akan bekerja seakan-akan mereka memiliki organisasi, sehingga hal ini memberikan organisasi kemampuan lebih dalam usaha mencapai sasarannya.

#### 5. Pengaruh *Job Loyalty* terhadap *Employee Performance*

Hasil uji hipotesis 5 ditemukan *job loyalty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* dengan nilai p value sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai T-Statistics  $(7,529) > 1,96$ . Sedangkan original sampel mempunyai nilai 0.656 (positif). Artinya loyalitas kerja yang tinggi dari seorang karyawan cenderung menghasilkan kinerja yang lebih baik. Hal ini karena karyawan yang loyal lebih termotivasi, berdedikasi, dan lebih terlibat dalam pekerjaan mereka, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan kualitas kerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amelia & Wasiman (2023); Ratulangi, Dotulong & Kawet (2023); Ajis, Jamaludin & Nandang (2024); Fakhri & Sopandi (2025) menyatakan bahwa *job loyalty* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Karyawan yang loyal cenderung memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang pada gilirannya juga berkontribusi pada peningkatan kinerja.

Loyalitas dapat didefinisikan sebagai kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan yang diberikan dan ditunjukkan kepada seseorang atau lembaga. Sedangkan menurut Letsoin & Ratnasari (2020) *Job Loyalty* adalah sikap karyawan yang ditunjukkan dengan mengabdikan diri dalam jangka waktu yang lama untuk bekerja dalam suatu perusahaan. Hasibuan (2021) menyatakan bahwa loyalitas kerja pegawai adalah keragamaan peran dan anggota dalam menggunakan pikiran dan waktunya untuk mencapai tujuan organisasi.

Loyalitas kerja menciptakan hubungan positif antara pegawai dan perusahaan, yang dapat berdampak pada produktivitas, retensi pegawai dan iklim kerja secara keseluruhan. Loyalitas kerja merupakan aspek penting dalam hubungan antara seorang pegawai dengan organisasi tempat mereka bekerja. Hal ini menciptakan fondasi yang kokoh dalam membangun hubungan yang positif antara pegawai dan organisasi yang pada gilirannya dapat memiliki dampak yang signifikan pada produktivitas, retensi pegawai dan iklim kerja secara keseluruhan. Pegawai yang loyal dan puas dengan pekerjaan mereka cenderung memiliki motivasi yang tinggi untuk memberikan kontribusi maksimal yang pada gilirannya akan mendukung peningkatan kinerja pegawai (Maulida & Askiah, 2020).

Pegawai yang loyal memiliki komitmen yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi. Mereka lebih cenderung berfokus pada pencapaian tujuan jangka panjang dan berpartisipasi secara aktif untuk mendukung keberhasilan organisasi (Nurjanah, 2023). Loyalitas kerja seringkali terkait

dengan kepuasan kerja. Pegawai yang merasa terikat dengan organisasi memiliki kecenderungan lebih puas dengan pekerjaan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja. Pegawai yang loyal cenderung memiliki pemikiran jangka panjang dan berfokus pada keberlanjutan kesuksesan organisasi. Mereka lebih mungkin berinvestasi dalam pengembangan keterampilan dan kontribusi jangka panjang (Ateq, 2023).

#### 4.5.2 Pengaruh Tidak Langsung

Pengaruh tidak langsung yang dibahas dalam penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Peran *Job Loyalty* dalam Memediasi Pengaruh *Organizational Support* terhadap *Employee Performance*

Hasil uji hipotesis 6 ditemukan *job loyalty* mampu memediasi pengaruh positif dan signifikan *organizational support* terhadap *employee performance* dengan *specific indirect effect* adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai T-Statistics  $(5,771) > 1,96$  dengan nilai original sampel sebesar 0,386 (positif). Hal ini mengindikasikan bahwa loyalitas karyawan berperan sebagai jembatan yang menghubungkan dukungan organisasi dengan kinerja karyawan. Dengan kata lain, jika karyawan merasa didukung oleh organisasi, mereka cenderung menjadi lebih loyal, dan loyalitas inilah yang kemudian mendorong peningkatan kinerja mereka.

Abidin & Sasongko (2022) berpendapat kinerja merupakan hasil yang dapat diperoleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka untuk mencapai



tujuan organisasi. Kinerja harus dilakukan dengan cara yang mematuhi hukum, etika, dan moralitas. Menurut Turmudhi (2020) Kinerja adalah kuantitas dan mutu pekerjaan yang diselesaikan seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kewajibannya. Jika dilihat dari sudut pandang yang lain kinerja adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan individu pada pekerjaannya (Robbins, 2018).

Keberhasilan dalam suatu organisasi dalam mewujudkan visi dan misi akan bergantung diantaranya pada kinerja setiap individu pegawai (Rohman et al., 2021). Kemampuan organisasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan dapat dicapai melalui perencanaan dan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih terarah dan efisien. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh dukungan organisasi. Dengan kata lain, dukungan organisasi yang baik akan meningkatkan kemungkinan kinerja karyawan yang tinggi. Sebaliknya, kinerja karyawan mungkin akan buruk jika dukungan dari perusahaan buruk atau tidak baik. (Dian Intan, 2022).

Loyalitas kerja dapat disebut dengan komitmen. Loyalitas kerja adalah sikap positif dan setia yang timbul dari diri sendiri untuk kepentingan individu maupun perusahaan. Agustuin (2021) mendefinisikan loyalitas sebagai tindakan seseorang yang hanya ingin bekerja di suatu perusahaan sampai pensiun karena hal tersebut dapat memajukan karirnya dan mendapatkan kesejahteraan karyawan. Karyawan yang lebih loyal akan membuat pencapaian tujuan lebih mudah dan memudahkan peningkatan kinerja karyawan dalam perusahaan (Yoyo dan April, 2021). Karyawan yang

mendedikasikan keterampilan dan ilmunya, menyelesaikan tugas dengan penuh tanggung jawab, jujur dalam bekerja, dapat bergaul baik dengan atasan, bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja, berdisiplin, menjaga nama baik perusahaan, dan tetap berkomitmen terhadap pekerjaannya merupakan cerminan loyalitas terkait pekerjaan.

Robbins (2018) mengatakan persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan mereka. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan. Karyawan yang loyal cenderung lebih berdedikasi, produktif, dan berkomitmen untuk mencapai tujuan organisasi. Selanjutnya dengan loyalitas kerja yang tinggi akan memberikan dampak pada hasil kerja secara maksimal.

## **2. Peran *Job Loyalty* dalam Memediasi Pengaruh *Organizational Commitment* terhadap *Employee Performance***

Hasil uji hipotesis 7 ditemukan *job loyalty* mampu memediasi pengaruh positif dan signifikan *organizational commitment* terhadap *employee performance* dengan *specific indirect effect* adalah sebesar  $0,015 < 0,05$  dan nilai T-Statistics (2,031) > 1,96 dengan nilai original sampel sebesar 0,171 (positif). Hal ini menyiratkan (*job loyalty*) dapat memainkan peran penting dalam memediasi hubungan positif antara (*organizational commitment*) dengan (*employee performance*). Artinya komitmen organisasi yang tinggi

dapat meningkatkan loyalitas kerja karyawan, dan loyalitas kerja yang tinggi inilah yang kemudian berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan.

*Organizational commitment* atau bisa disingkat OC merujuk pada sejauh mana seorang karyawan memberikan dukungan terhadap suatu organisasi dan tujuan-tujuannya, serta memiliki niat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut (Robbins & Judge, 2019). Individu dengan tingkat komitmen yang tinggi umumnya menunjukkan loyalitas, kemauan untuk berkorban demi organisasi, dan tingkat produktivitas yang tinggi, karena adanya ikatan emosional yang kuat dengan perusahaan (Pratama et al., 2022). Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan OC menjadi faktor krusial dalam menjaga dan meningkatkan kinerja.

Karyawan yang berkomitmen tinggi melihat diri mereka sebagai anggota yang berharga dalam organisasi, merasa bangga menjadi bagian dari entitas tersebut, dan terdorong untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang unggul. Tingkat OC yang tinggi juga berhubungan dengan rendahnya niat untuk meninggalkan organisasi, menunjukkan ketidakkeinginan karyawan untuk berpindah. Hasil temuan Suma & Lesha, (2018) menyatakan bahwa ketika karyawan menunjukkan *organizational commitment* yang kuat melalui keterlibatan mereka akan meningkatkan keyakinan mereka untuk memberikan kontribusi bagi perusahaan. Motivasi yang kuat mendorong mereka untuk memberikan kinerja terbaik mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian Astuti (2022) *Organizational commitment* secara signifikan dan positif mempengaruhi *employee performance*.

Robbins (2018) mengutarakan bahwa loyalitas adalah kerelaan untuk memproteksi serta menyelamatkan perasaan dan fisik seseorang. Siswanto (2020) mengartikan loyalitas sebagai suatu tekad dan kesediaan mematuhi, melakukan, dan mendistribusi sesuatu yang ditaati dengan penuh tanggung jawab dan kesadaran. Agustian (2019) mendefinisikan loyalitas sebagai kesetiaan terhadap prinsip yang diyakini. Hasil temuan Zanabazar & Jigjiddorj, (2021) menyatakan dampak positif dari *employee loyalty* adalah adanya kepuasan yang dirasakan karyawan karena sudah tidak ada keinginan untuk berpindah ke perusahaan lain dan merasa melakukan dengan maksimal.

Loyalitas karyawan merupakan salah satu alat untuk memotivasi dalam bekerja sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja para karyawan dalam organisasi. Sejalan dengan pendapat Kuncorowati et al (2022) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki *employee loyalty* tinggi merasa enggan untuk memiliki keinginan pindah ke perusahaan lain. Selain itu, karyawan juga akan lebih meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka didalam organisasi.

Maka dapat disimpulkan karyawan yang sangat berkomitmen pada organisasi mungkin merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan tersebut dan merasa terikat dengan visi misinya. Rasa bangga dan keterikatan ini kemudian dapat mendorong karyawan untuk lebih loyal terhadap pekerjaan dan perusahaan. Karyawan yang loyal ini akan lebih berdedikasi, lebih rajin, dan lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mereka

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan beberapa kajian analisa dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job loyalty*, artinya semakin tinggi dukungan yang diberikan organisasi kepada pegawai PLN UP3 di Kotabumi Lampung, semakin tinggi pula tingkat loyalitas mereka terhadap pekerjaan dan organisasi tersebut.
2. *Organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job loyalty*, semakin tinggi komitmen pegawai PLN UP3 di Kotabumi Lampung terhadap organisasi, semakin tinggi pula tingkat loyalitasnya terhadap pekerjaan.
3. *Organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*, artinya semakin besar dukungan yang diberikan PLN UP3 di Kotabumi Lampung kepada pegawai, semakin baik pula kinerja pegawai tersebut.
4. *Organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*, artinya semakin tinggi komitmen pegawai PLN UP3 di Kotabumi Lampung terhadap organisasi, semakin baik pula kinerja yang mereka tunjukkan.
5. *Job loyalty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*, pegawai yang loyal cenderung lebih berdedikasi, bekerja keras,

berinovasi, dan berkontribusi dengan memberikan yang terbaik untuk perusahaan sehingga menciptakan *employee performance*

## 5.2 Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini memberikan sejumlah implikasi manajerial yang berkaitan dengan *Organizational support*, *Organizational commitment* dan *Job loyalty*.

### 1. *Job loyalty*

Indikator terendah dalam penelitian ini adalah ketaatan, sehingga PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung dapat menerapkan strategi seperti komunikasi terbuka dengan menciptakan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan pertanyaan, umpan balik, dan ide terkait kebijakan perusahaan. PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung juga dapat melakukan pelatihan khusus yang membahas tentang pentingnya kepatuhan terhadap peraturan perusahaan dan dampaknya terhadap kinerja individu dan organisasi. Selain itu PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung dapat mengupayakan pengawasan secara konsisten terhadap pelaksanaan kebijakan dan peraturan perusahaan serta menerapkan sanksi yang adil dan konsisten sesuai dengan tingkat pelanggaran kemudian memberikan insentif atau penghargaan bagi pegawai yang menunjukkan kepatuhan terhadap peraturan.

PT PLN UP3 di Kotabumi Lampung dapat meningkatkan loyalitas pegawai melalui beberapa kebijakan konkret diantaranya dengan meningkatkan kesejahteraan melalui pemberian gaji yang kompetitif, tunjangan yang



menarik, dan program jaminan sosial yang komprehensif seperti BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan. kebijakan konkrit lainnya yang dapat dilakukan adalah dengan pengembangan karir dapat dilakukan melalui pelatihan, pendidikan, dan promosi jabatan berdasarkan prestasi kerja. Selain itu, pengakuan atas kinerja dapat diwujudkan melalui pemberian penghargaan, bonus, dan insentif lainnya.

## 2. *Organizational Commitment*

Indikator terendah dalam penelitian ini adalah *normative commitment*, sehingga PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung dapat membangun budaya kerja yang positif melalui aktivitas yang melibatkan kerja sama tim sehingga pegawai dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan keterikatan dengan perusahaan, mengadakan kegiatan sosial dan acara perusahaan yang dapat mempererat hubungan antar pegawai dan menciptakan rasa kekeluargaan seperti *employee gathering* atau *outbound team building*. Selain itu PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung dapat melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan mereka dan menciptakan lingkungan kerja terasa aman, nyaman, dan kondusif bagi pegawai untuk bekerja dengan baik.

PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung dapat meningkatkan komitmen organisasi karyawan melalui beberapa kebijakan konkret diantaranya dengan memasang pegawai yang lebih berpengalaman dengan karyawan baru atau yang membutuhkan bimbingan dapat membantu transfer pengetahuan dan pengalaman, serta meningkatkan rasa percaya diri dan komitmen

pegawai.

### 3. *Organizational Support*

Indikator terendah dalam penelitian ini adalah keadilan, sehingga PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung perlu menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti pertemuan rutin, aplikasi internal, atau forum diskusi, yang memungkinkan karyawan menyampaikan pendapat, keluhan, dan umpan balik secara terbuka. Selain itu PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung dapat menetapkan sistem penghargaan yang jelas dan terukur, baik berupa finansial (bonus, insentif) maupun non-finansial (pengakuan, promosi) berdasarkan kinerja dan kontribusi karyawan, bukan berdasarkan faktor lain yang tidak relevan. PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung dapat menyediakan mekanisme untuk menyelesaikan konflik secara adil dan transparan, serta memberikan solusi yang memuaskan semua pihak yang terlibat dan memastikan pegawai yang melaporkan pelanggaran atau ketidakadilan dilindungi dari pembalasan.

PT. PLN UP3 di Kotabumi Lampung dapat menerapkan berbagai kebijakan konkret untuk meningkatkan dukungan bagi pegawainya, seperti menjalin kerjasama dengan berbagai perguruan tinggi dan lembaga pendidikan untuk pengembangan SDM dan memberikan opsi kerja yang fleksibel, seperti jam kerja yang fleksibel

## 5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah diuraikan maka

penulis dapat menjelaskan keterbatasan penelitian, diantaranya:

1. Cakupan penelitian ini hanya meneliti di Kantor PLN UP3 di Kotabumi Lampung, sehingga dimungkinkan kurang representatif.
2. Kuesioner yang digunakan berbentuk pertanyaan tertutup, sehingga dapat membatasi kedalaman informasi yang diperoleh
3. Variabel yang digunakan pada penelitian hanya 3 variabel yaitu *Organizational support*, *Organizational commitment* dan *Job loyalty*. Padahal masih banyak faktor lain yang mempengaruhi *Employee Performance*.

### 5.1 Agenda penelitian mendatang

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang sudah diuraikan maka penulis dapat menjelaskan agenda penelitian mendatang, diantaranya:

1. Penelitian bisa dikembangkan penelitian dengan mengambil sampel yang lebih luas lagi yaitu PLN di seluruh pulau Sumatra.
2. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan pertanyaan terbuka pada kuesioner agar responden dapat memberikan penjelasan lebih detail
3. Menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi *employee performance* seperti motivasi kerja, kepuasan, gaya kepemimpinan dan kompensasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, N. N., Wardhani, D. P., & Amallia, F. (2022). Quality Work of Life, Job Satisfaction dan Social Support terhadap Employee Engagement Dosen Perguruan Tinggi Swasta di Surakarta. Bene.
- Al Hakim, Y. R. & M. Hariani. (2021). The Influence of Transformational Leadership Style on Organizational Commitment and Job Performance. *Journal of Science, Technology and Society*, 2(2), 19-24.
- Arikunto, S. 2018. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ateq, Ali. (2023). "Impact of employee loyalty on job performance: Mediating role of job satisfaction on the example of Zain company, Bahrain". *Problems and Perspectives in Management*, Volume 21, Issue 2,
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Z. Publishing, ed.). Pekanbaru Riau.
- Astuti, D. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 55–68.
- Alie, M. S., Hermansyah, H., Maryana, T., & Oktaria, E. T. (2024). Analysis Of CR, DAR and ROA In Measuring Financial Performance. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), Article 4. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.13557>
- Alie, M. S., Hartanto, M. B., & Bakti, U. (2022a). Implementation Information System for Health Faculty Student Admissions in Measuring the Effectiveness of Digital Marketing on the Attractiveness of the Selection of Health Faculties. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 12(2), Article 2
- Astuti, D. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 55–68.
- Caesens, Gaëtane, Stinglhamber, F., Demoulin, S., & De Wilde, M. (2017). Perceived organizational support and employees' well-being: The mediating role of organizational dehumanization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(4), 527–540. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1319817>
- Gani, N. A., Farhati, H., Priharta, A., Darto., & Sutrisno. (2021). The Impact Of Perceived Organizational Support And Job Involvement To Employee Loyalty In PT. Bank Rakyat Indonesia Of Kebayoran Baru Branch Office. *Business and Entrepreneurial Review*, 21(2), 323- 332.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gillet, N., Fouquereau, E., Forest, J., Brunault, P., & Colombat, P. (2018). The Impact of Organizational Factors on Psychological Needs and Their Relations with Well-Being. *Journal of Business and Psychology*, 27(4), 437–450. <https://doi.org/10.1007/s10869-011-9253-2>

- Latan , Hengky dan Ghozali, Imam (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Fahmi, M. A. (2021). Pengaruh Self Efficacy Dan Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 12(1), 77–99
- Hamdiyah, Haryono, A. T., & Fathoni, A. (2016). Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Gaya Kepemimpinan di Swalayan Banyumanik Semarang. *Journal of Management*, 02(02), 1–11.
- Hair, J. F. et. al. 2019. Partial Least Squares Structural Equation Modeling-. Based Discrete Choice Modeling: An Illustration In Modeling Retailer.
- Handayani, Ririn. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia. Grafika.
- Indarti, S., & Anidar. (2015). Pengaruh Kemampuan dan Komitmen Terhadap Motivasi dan Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Natuna. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 7(3), 357–376
- Jalaludin, E., & Waliamin, J. (2022). Pengaruh Spiritualitas Kerja Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Banten. *Media Mahardhika*, 20(3), 441–446. <https://doi.org/10.29062/mahardika.v20i3.403>
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (R. PERS, ed.)*. JAKARTA.
- Kuncoro, 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Kuncorowati, H., Rokhmawati, H. N., & Supardin, L. (2022). The Effect of Job Satisfaction and Employee Loyalty on Employee Performance. *PENANOMICS: International Journal of Economics*, 1(3), 301-310.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2019. *Evaluasi Kinerja SD M. Cetakan Keenam*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Maulida, R.A., & Askiah, A. (2020). Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mahakam Berlian Samjaya. Vol. 2 No. 1 (2020): *Borneo Student Research*.
- Meutia, K. I., & Husada, C. (2019). Pengaruh Budaya Organisasional Dan Komitmen Organisasional. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 4(1), 119–126. <https://doi.org/10.29406/jmm.v15i2.1557>
- Muhaimin, B., Pramono, R. E., & Sutrisno. (2013). Pengaruh Dukungan Sosial dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan KUD Tri Jaya Sraten Kabupaten *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2013*.
- Munir, M., AriXin, S., Darmawan, D., Issalillah, F., Khayru, R. K., Hariani, M., & Irfan, M. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Religiusitas, Kepemimpinan Dan Lingkungan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(2), 88–99. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v5i2.83>
- Muhaimin, B., Pramono, R. E., & Sutrisno. (2013). Pengaruh Dukungan Sosial dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan KUD Tri Jaya Sraten Kabupaten Banyuwangi ( Effects Of Social Support And Incentives At The Performance On Employee Kud Tri Jaya Sraten Banyuwangi Regency ). *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2013*.



- Murniasih, E., & Sudarma, K. (2021). Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kompetensi pada kinerja karyawan dimediasi komitmen afektif. *Jurnal Manajemen*, 5(1), 24-35.
- Murthy, D. R. K. (2017). Perceived organizational support and work engagement. 3(5), 738– 740.
- Mursidta, S. (2017). Pengaruh perceived organizational support (persepsi dukungan organisasi) dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Varia Usaha Beton Gersik. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 1-12.
- Mathins, RI & Jackson JH. 2002. *Human Resources Management: Essential Perspective 2nd Edition*. South Western Cincinnati: OHDivision of Thompson Learning
- Malhotra, N. (2020). Marketing Research: An Applied Orientation (What's New in Marketing). (7th Edition). United States of America:
- Nurhabiba, M. (2020). Social support terhadap work-life balance pada karyawan. *Cognicia*, 8(2), 277–295. <https://doi.org/10.22219/cognicia.v8i2.13532>
- Nurjanah, Eka. (2023). Literature Review: The Influence of Motivation, Work Discipline, Job Satisfaction, and Employee Loyalty on Employee Performance. *Nusantara Journal of Behavioral and Social Science*. 2023; 2(4).
- Nuswantoro, M. A. (2021). Pengaruh Dukungan Organisasi, Budaya Organisasi terhadap Employee Engagement yang Berimplementasi pada Loyalitas (Studi Kasus Pada BPR Arto Moro Semarang). *SOLUSI : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 19(2), 102-111.
- Prastyo, F. B., Wahyu, S., & Hana, L. (2016). Pengaruh Stres Kerja , Komitmen Organisasi Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso ( The Effect of Work Stress , Organizational Commitment and Social Support the Performance of Employees at Jiwa Bersam. *SRA-Economic and Business Article*, I(2), 1–9.
- Pratiwi, A. R., & muzakki Muzakki, M. (2021). Perceived Organizational Support Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 111–120.
- Purnamasari, N., & Hidayat, A. (2016). Analisis Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Misbar Bndung. *e-procaeding of Applied Science Vol.2 No 2*, 441.
- Rahayuni, S. (2020). Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja, Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Kampung, Pemberdayaan Perempuan Dan Keluarga Berencana Kabupaten Aceh Tamiang. *Tijarah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(20), 80–91. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/tjh/article/view/2749>
- Rhoades, Linda and Robert Eisenberger. 2002. “Perceived Organizational Support: A Review of the Literature.” *Journal of Applied Psychology*. Vol. 87, No. 4, 698–714
- Rosid, A., Isabella, A. A., Hartoto, H., Siswantini, T., & Suharyati, S. (2024). Behavioral Finance In Decision Making: An Experimental Study Of



- Investor Bias And Indonesian Private Market Anomalies. *Jurnal Ekonomi*, 13(03), Article 03
- Rolia, E., Karyus, A., Nugroho, Y. C., Fansuri, M., Sky, M. W., & Irawan, H. (2024). Health Promotion of Inclusive WASH Facilities on Outpatient Satisfaction. *Community Research of Epidemiology (CORE)*, 105–118. <https://doi.org/10.24252/corejournal.vi.47817>
- Rini, L., & Enzovani, S. (2017). Pengaruh Social Support, Perceived Organizational Support Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(April), 62–71. <https://doi.org/https://doi.org/10.57084/jmb.v5i1.1520>.
- Robbins. (2018). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Santoso, S. (2019). *Statistika Ekonomi plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Umpo Press
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta Selatan
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suma, S., & Lesha, J. (2018). Job Satisfaction and Organizational Commitment : the Case of Shkodra Municipality. *European Scientific Journal*, 9(17), 41–51.
- Sugianto, L., & Farida, U. (2016). Pengaruh Institutional Image Terhadap Students Loyalty Melalui Word of Mouth di Unissula Semarang. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 323–336.
- Siagian, S, .P. (2014). *Teori Pengembangan Organisasi* (B. Aksara, ed.). JAKARTA.
- Sutardi, D., Novitasari, D., Asbari, M., Silitonga, N., Nugroho, Y. A., Hutagalung, D., Yuwono, T. (2020). Pengaruh Work-Family Conflict, Stres Kerja dan Social Suppor terhadap Kepuasan Kerja: Studi Kasus pada Guru Wanita di Tangerang EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling, 2(1), 482–498 Retrieved from <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsyscouns/article/view/513>
- Saydam, Gouzali. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta: Djambatan.
- Setiawan, A. I. (2012). Hubungan antara perceived organizational support, job engagement, dan task performance dengan organizational citizenship behavior. *Jurnal Sains Manajemen & Akutansi*, 4(2), 1-14.
- Surya, M., Reny, A., & Surya, A. (2023). The Contribution of Empowerment of Creative Economic Leading Sub-sectors on Increasing the Quantity of Creative Human Resources and Economic Growth in Lampung Province. Proceedings of the 2nd Multidisciplinary International Conference, MIC 2022, 12 November 2022, Semarang, Central Java, Indonesia
- Surya, A., Silvia, D., Yudhinanto, C. N., & Hardiant, A. (2023). The Role of Green Accounting and Share Ownership on Financial Performance. Proceedings of the International Conference on “Changing of Law:

- Business Law, Local Wisdom and Tourism Industry”(ICCLB 2023), 804, 120.
- Surya, A., & Silvia, D. (2022). The Influence of Communication and Emotional Intelligence on Employee Performance. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 12(2), Article 2
- Surya, A. (2023). Navigating the Nexus: Exploring the Relationship between Intellectual Capital, Financial Performance, and Firm Value. *Shirkah: Journal of Economics and Business*, 8(3), Article 3. <https://doi.org/10.22515/shirkah.v8i3.648>
- Situmorang, D., Anwar, A., & Isabella, A. A. (2022). The Effect Of Land And Building Rights Acquisition Duty (Bphtb) And Groundwater Tax On Regional Income Of Bandar Lampung City 2016-2020. *Peradaban Journal of Economic and Business*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.59001/pjeb.v1i1.3>
- Silvia, D., & Surya, A. (2023). Efektivitas pengendalian Internal, Whistleblowing System, dan Good Government Governance Terhadap Pencegahan Fraud Pengelolaan Dana Desa. *Prosiding Seminar Nasional Universitas Borobudur Publikasi Hasil-Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 468–473
- Sunan, N., Yogyakarta, K., Psikologi, F., & Gadjah, U. (2015). Pengaruh Dukungan Sosial dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Komitmen Organisasi dengan Mediator Motivasi Kerja. *Jurnal Psikologi*, 37(1), 94–109. <https://doi.org/10.22146/jpsi.7695>
- Sugiyono. (2018). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Umar, Husein. 2019. *Metode Riset Manajemen Perusahaan*. Jakarta: PT Gramedia. Pustaka Utama.
- Qoyyimah, M., Abrianto, T. H., & Chamidah, S. (2020). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 11–20. <https://doi.org/10.24269/asset.v2i1.2548>
- Yoyo, Toni., dan April, Marta Anugrah. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan di PT. CLC Niaga Indonesia. 1(1).
- Yuliani, T., & Komalasari, S. (2019). Kecerdasan Spiritual dan Komitmen Organisasi Mahasiswa Pengurus Organisasi. Vol. 7(1), 76–91. <https://doi.org/10.18592/jsi.v7i1.2665>
- Muiz, F. A., Mulia Z, F., & Sunarya, E. (2022). Pengaruh Dukungan Sosial dan Kemampuan Karyawan Terhadap Loyalitas Karyawan ( studi empiris pada PT.BRIS POEY TRANS ). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(1), 272–280. <https://doi.org/10.31539/costing.v6i1.4063>
- Munir, M., AriXin, S., Darmawan, D., Issallillah, F., Khayru, R. K., Hariani, M., & Irfan, M. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, dukungan sosial, Kepemimpinan Dan Lingkungan Terhadap loyalitas Karyawan. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(2), 88–99. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v5i2.83>

- Putra, A. R., & Sinambela, E. A. (2021). Pengaruh Kepemimpinan dan dukungan sosial terhadap Loyalitas Kerja Dosen. *Jurnal Simki Pedagogia*, 4(1), 58–67. <https://doi.org/10.29407/jsp.v4i1.17>
- Rini, L., & Enzovani, S. (2017). Pengaruh Social Support, Perceived Organizational Support Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(April), 62–71. <https://doi.org/https://doi.org/10.57084/jmb.v5i1.1520>
- Zanabazar, A., & Jigjiddorj, S. (2021). the Mediating Effect of Employee Loyalty on the Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Performance. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 9(2), 467–482. <https://doi.org/10.26811/peuradeun.v9i2.530>

