

## **PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN COWORKER SUPPORT TERHADAP KINERJA DENGAN DEDICATION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**Siti Rumtini<sup>1</sup>, Ibnu Khajar<sup>2</sup>**

[rumontini88@gmail.com](mailto:rumontini88@gmail.com)<sup>1</sup>

**Universitas Islam Sultan Agung Semarang**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan pengaruh perceived organizational support (X1) dan coworker support (X2) terhadap kinerja (Z) dengan dedication (Y) sebagai variabel intervening pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang. Dengan waktu penelitian mulai Oktober 2024 sampai dengan Januari 2025. Populasi adalah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang yang berjumlah 108 (seratus delapan) pegawai. Teknik sampling menggunakan simple random sampling dengan jumlah sampel minimal 52 (lima puluh dua) pegawai. Responden yang mengisi survey adalah sebanyak 55 pegawai. Seluruh data survey dari 55 pegawai tersebut digunakan dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis dilakukan melalui metode analisis Structural Equation Model (SEM) melalui program Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan software SmartPLS versi 4. Analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas atas setiap bagian pertanyaan dari variabel yang diteliti. Pengukuran terhadap setiap indikator variabel menggunakan instrument penelitian dengan skala likert (1 – 5). Pengumpulan data yang digunakan adalah melalui kuesioner (gform), observasi, dan dokumentasi. Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh dari perceived organizational support dan coworker support terhadap kinerja yang dimediasi oleh dedication. Variabel penelitian yang digunakan menunjukkan adanya pengaruh langsung terhadap kinerja maupun melalui intervening variabel dedication.

**Kata Kunci:** Perceived Organizational Support, Coworker Support, Dedication, Kinerja.

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze, determine and prove the effect of perceived organizational support (X1) and coworker support (X2) on performance (Z) with dedication (Y) as an intervening variable at the Madya Dua Semarang Tax Service Office. The research period starts from October 2024 to January 2025. The population is 108 (one hundred and eight) employees of the Madya Dua Semarang Tax Service Office. The sampling technique uses simple random sampling with a minimum sample size of 52 (fifty-two) employees. The respondents who filled out the survey were 55 employees. All survey data from the 55 employees were used in this study. Hypothesis testing was carried out using the Structural Equation Model (SEM) analysis method through the Partial Least Square (PLS) program using SmartPLS software version 4. The analysis includes validity and reliability tests for each part of the questions from the variables studied. Measurement of each variable indicator uses a research instrument with a Likert scale (1 - 5). Data collection used was through questionnaires (gform), observation, and documentation. The conclusion obtained in this study states that there is an influence of perceived organizational support and coworker support on performance mediated by dedication. The research variables used show a direct influence on performance as well as through the intervening variable dedication.*

**Keywords:** Perceived Organizational Support, Coworker Support, Dedication, Performance.

### **PENDAHULUAN**

Sumber Daya Manusia (SDM) memainkan peran vital dalam keberhasilan suatu organisasi, Hal ini menyebabkan organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam berpikir kritis, dapat memecahkan masalah, gesit, pekerja keras, terampil dalam menghadapi permasalahan dan persaingan, serta dapat

melakukan pekerjaan dengan cepat. Sumber daya manusia yang berkualitas dapat memengaruhi hasil kinerja yaitu orang-orang yang memberikan tenaga, pikiran, bakat, kreatifitas serta usaha mereka kepada organisasi. Fakta bahwa Sumber daya manusia adalah komponen penting dalam pencapaian tujuan organisasi, mendorong untuk diterapkannya suatu sistem manajemen sumber daya manusia yang mumpuni. Program peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) adalah langkah strategis yang penting bagi pencapaian kinerja organisasi yang optimal. Untuk memastikan keberhasilan program ini, dukungan penuh dari organisasi dan rekan kerja sangatlah krusial.

Richard M. Steers (1985): kinerja adalah fungsi dari motivasi, kemampuan, dan lingkungan kerja. Steers menjelaskan bahwa kinerja karyawan dapat diukur melalui sejauh mana mereka memenuhi atau melampaui standar yang ditetapkan. n dan Judge (2013) kinerja adalah kuantitas dan kualitas dari tugas yang diselesaikan oleh karyawan, serta sikap dan perilaku mereka yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Untuk meningkatkan kinerja, harus ada kerjasama yang baik antara organisasi dan pegawai yang didukung oleh beberapa faktor antara lain dukungan organisasi maupun dukungan rekan kerja yang dirasakan.

Perceived Organizational Support dibutuhkan dalam menghadapi suatu lingkungan yang dinamis dan berubah agar organisasi dapat menyesuaikan diri. Dukungan positif dari organisasi akan menciptakan suasana kerja yang kondusif, sehingga kinerja pegawai akan tercipta lebih baik. Dukungan mampu meningkatkan semangat kerja, sehingga pekerjaan dapat lebih mudah diselesaikan dan lebih efisien. Di samping itu, disaat pegawai menganggap bahwa organisasi peduli terhadap kesejahteraan pegawai dan mendukung pegawai maka pegawai akan membalaikan dan menunjukkan lebih banyak keterlibatan dalam pekerjaan dan mampu meningkatkan kinerja pegawai. Y. N. Sukoco (2023) Perceived Organizational Support dipahami sebagai persepsi pegawai tentang sejauh mana organisasi mendukung mereka dan seberapa siap organisasi untuk membantu ketika diperlukan. Dukungan organisasi sangat penting untuk pertumbuhan pegawai karena dengan dukungan organisasi, pegawai dapat meningkatkan kemampuan dan ketrampilan mereka. Kurniawan dan Harsono (2021) menyatakan bahwa dukungan organisasi adalah keyakinan pegawai bahwa organisasi peduli dan menilai setiap kontribusi mereka untuk kesuksesan organisasi. Dukungan organisasi juga menunjukkan bahwa organisasi menghargai upaya dan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai (A. M. M. Azim and M. T. Dora, 2016).

Coworker support dianggap menjadi salah satu dari faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai, yang didefinisikan sebagai kesediaan rekan kerja dalam mendukung hal-hal terkait dengan pekerjaan pegawai. Coworker support mencerminkan elemen keterkaitan (relatedness) hubungan yang harmonis antara pegawai dengan rekan kerjanya dan akan tercipta lingkungan kerja yang kondusif untuk bekerja. Kondisi ini akan membuat pegawai dan rekan kerjanya untuk bekerja sama dan saling mendukung dalam menyelesaikan tugas yang kompleks. Pegawai akan saling membantu apabila rekan kerjanya menghadapi tugas kerja yang sulit untuk diselesaikan. Dukungan rekan kerja dapat diartikan sebagai support system yang ada pada diri rekan kerja untuk memotivasi pegawai lain. Coworker support mencakup aspek dukungan informasi yang dapat membantu rekan kerja dengan memberikan dorongan dan dukungan untuk menyelesaikan tugas (L. Nurdiana, 2014).

Di sisi lain adanya dukungan dari organisasi dan rekan kerja juga diharapkan mampu menimbulkan keterlibatan kerja pegawai (work engagement). Work

engagement merupakan sikap yang dimana individu secara penuh terlibat dengan pekerjaan, baik secara fisik maupun emosi melalui perilaku yang penuh semangat, penuh dedikasi, dan penghayatan dalam menunaikan pekerjaan. Salah satu penelitian di bidang job resources menyatakan bahwa coworker support merupakan salah satu faktor fundamental bagi terciptanya work engagement (Mahon et al., 2014). Pegawai yang merasa cukup dalam menerima dukungan dari rekan kerjanya, akan memberikan feedback positif terhadap pekerjaan (Kotzé & Nel, 2019). Coworker support juga dapat menumbuhkan rasa saling memiliki antar pegawai terutama dalam menghadapi masalah pekerjaan, menimbulkan sikap saling mendukung antar rekan kerja, yang pada akhirnya dapat mendorong keterlibatan kerja karyawan (Anitha, 2014). Work engagement dalam organisasi akan membawa dampak positif untuk organisasi dengan adanya keterikatan maka karyawan akan melaksanakan tugas secara extra role dan akan sukarela membantu rekan kerja untuk mencapai tujuan organisasi (Vita & Setyowati, 2022). Berdasarkan penelitian oleh Alessandri et al. (2015) terdapat korelasi positif antara work engagement dengan pertumbuhan organisasi. Studi tersebut menekankan bahwa tingkat keterlibatan kerja dari waktu ke waktu mempunyai dampak signifikan terhadap pencapaian tujuan dan misi organisasi, seperti yang dikemukakan oleh Angelia dan Puri (2020). Salah satu dimensi dari work engagement adalah dedikasi. Dedikasi pegawai terhadap pekerjaan ternyata menjadi faktor kunci bagi organisasi untuk bertahan dalam jangka panjang. Gill dan Mathur (2007) mengklaim bahwa tidak adanya sifat perilaku tersebut membawa organisasi menuju situasi sulit seperti pergantian karyawan yang tinggi, biaya tenaga kerja yang tinggi, produktivitas yang rendah dan masalah organisasi lainnya. Karena dedikasi telah dianggap sebagai kontributor yang signifikan terhadap keberhasilan suatu organisasi, penting untuk memahami variabel ini dengan lebih cermat. Oleh karena itu, penelitian ini akan fokus pada bagaimana tingkat dedikasi karyawan berfungsi dalam meningkatkan kinerja. Menurut Gökçen dan Çavuş (2014), keberhasilan organisasi bergantung pada kinerja kontribusi psikologis dan fisik pegawai. Dengan demikian, organisasi berupaya lebih keras untuk memahami bagaimana pegawai berfungsi sebaik-baiknya dalam kapasitas psikologis tertinggi mereka. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi pengaruh antara dukungan organisasi yang dirasakan, dukungan rekan kerja dan dedikasi pegawai dalam meningkatkan kinerja

Beban APBN yang diemban Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi penerimaan negara menempatkan pajak sebagai dominasi utama sumber pendapatan negara. Selain kinerja penerimaan pajak, DJP juga dituntut untuk meningkatkan tax ratio dan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu DJP diharapkan mampu untuk membangun citra dan kinerja menuju ke arah profesionalisme, dan menunjang terciptanya Pemerintahan yang baik (good governance). Pencapaian kinerja Direktorat Jenderal Pajak tersebut salah satunya melalui tercapainya kinerja individu. Dukungan penuh dari organisasi dan rekan kerja dirasa penting untuk memicu adanya keterlibatan pegawai yang pada akhirnya berdampak pada pencapaian kinerja

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Dua Semarang sebagai salah satu instansi vertikal DJP yang mempunyai peranan penting dalam mengumpulkan penerimaan pajak di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah I. Dalam mencapai target kinerja, Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang berprinsip bahwa sumber daya manusia adalah salah satu aset yang paling berharga, sehingga para pegawainya mampu berkarya yang terbaik bagi instansi, sehingga KPP Madya Dua senantiasa menjadi institusi yang profesional, kredibel dan independen.

Dewasa ini, di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang masih

terdapat permasalahan-permasalahan tentang kinerja pegawai, dimana untuk mengukur kinerja bagi instansi vertikal di bawahnya, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menetapkan indikator kinerja yang di kenal dengan istilah Nilai Kinerja Organisasi (NKO) sebagai standarnya. Dalam NKO sudah ada standar mengenai kinerja dalam hal pelayanan maupun pelaksanaan pengawasan terhadap wajib pajak. Masing-masing komponen tugas pelayanan dan tugas pengawasan standarnya secara nasional mengenai hasil yang harus dicapai. Secara periodik satu kantor pusat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan mengeluarkan hasil kinerja masing-masing Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang akan di bandingkan dengan standar NKO yang telah ditetapkan setiap tahunnya, kemudian hasilnya di umumkan melalui jaringan internal Direktorat Jenderal Pajak, sehingga masing-masing unit pelaksana teknis tersebut dapat mengetahui bagaimana kinerjanya sekaligus dapat membandingkan dengan unit-unit satu level yang lainnya.

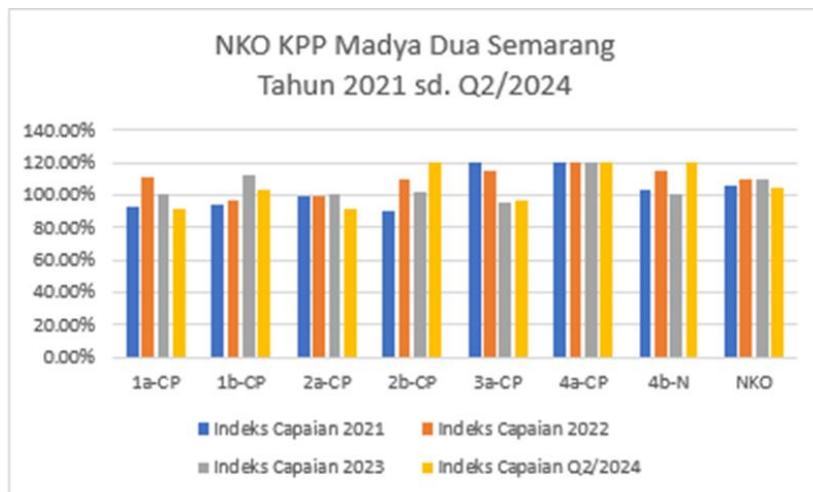
Standar kinerja yang telah ditetapkan akan memicu pegawai KPP Madya Dua Semarang agar dapat mencapai kondisi ideal sebagai pegawai dengan kinerja yang baik. Namun faktanya berdasarkan data NKO, kinerja pegawai KPP Madya Dua Semarang menunjukkan pencapaian yang tidak konsisten seperti di jelaskan tabel berikut ini.

Tabel 1 Variabel NKO KPP Madya Dua Semarang  
2021 sd Semester II/2024

Kode SS/IKU	Sasaran Strategis / Indikator Kinerja Utama	Indeks Capaian Q2/2024	Indeks Capaian 2023	Indeks Capaian 2022	Indeks Capaian 2021
<b>Stakeholder Perspective</b>					
1	Penerimaan Negara dari Sektor Pajak yang optimal	96.91%	106.78%	105.23%	93.29%
1a-CP	Percentase Realisasi Penerimaan Pajak	91.89%	101.23%	110.88%	92.38%
1b-CP	Percentase Realisasi Pertumbuhan Penerimaan Pajak bruto dan deviasi proyeksi perencanaan kas	103.78%	112.33%	96.74%	94.66%
<b>Customer Perspective</b>					
2a-CP	Percentase Capaian tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh WP Badan dan OP	91.80%	100.26%	100.00%	100.00%
2b-CP	Percentase realisasi penerimaan pajak dari kegiatan Pengawasan Pembayaran Masa (PPM)	120.00%	101.64%	110.41%	91.00%
3	Kepatuhan Tahun	97.33%	95.41%	115.51%	120.00%

Kode SS/IKU	Sasaran Strategis / Indikator Kinerja Utama	Indeks Capaian Q2/2024	Indeks Capaian 2023	Indeks Capaian 2022	Indeks Capaian 2021
	Sebelumnya yang tinggi				
3a-CP	Persentase realisasi penerimaan pajak dari kegiatan Pengujian Kepatuhan Material (PKM)	97.33%	95.41%	115.51%	120.00%
<b>Internal Process Perspective</b>					
4a-CP	Persentase perubahan perilaku lapor dan bayar atas kegiatan edukasi dan pelayanan	120.00%	120.00%	120.00%	120.00%
4b-N	Indeks Efektivitas Penyuluhan dan Pelayanan	120.00%	101.15%	115.00%	103.01%
dst...					
<b>Nilai Kinerja Organisasi (NKO)</b>		<b>104.53%</b>	<b>109.65%</b>	<b>110.02%</b>	<b>106.11%</b>

Apabila data pada tabel di atas disajikan dalam bentuk chart akan terlihat bahwa capaian kinerja KPP Madya Dua Semarang tidak konsisten di beberapa poin dan terjadi fluktuasi capaian, sebagai berikut:



Gambar 1 NKO KPP Madya Dua Semarang

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Indikator Kinerja diatas sifatnya adalah Cascading Peta, artinya Indikator Kinerja tersebut diturunkan mulai dari level atas, dalam hal ini kepala kantor, sampai level pegawai/pelaksana. Data di atas menunjukkan bahwa beberapa Indikator Kinerja tidak tercapai dan atau mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Beberapa indikator kinerja mengalami kenaikan capaian, namun ada juga yang justru semakin mengalami penurunan. Indikator kinerja organisasi yang tidak tercapai mengindikasikan bahwa ada sebagian pegawai yang kinerjanya tercapai, ada juga yang tidak tercapai.

Berdasarkan angka-angka pada tabel di atas dapat disimpulkan kinerja pegawai KPP Madya Dua Semarang belum terlalu menggembirakan. Hal ini dapat disebabkan

oleh kurangnya dedikasi dari pegawai KPP Madya Dua Semarang. Berdasarkan pemaparan dari Hafiz (2018) tingkat keterlibatan kerja pada pegawai ASN yang mendominasi angka tertinggi adalah low-moderate yaitu 77,84%, sisanya 22,16% disebutkan cukup bagus. Sebelumnya, Anggiadinata (2015) juga menyebutkan perbandingan tingkat keterlibatan kerja pegawai didominasi yang rendah sebesar 81,10%, sisanya keterlibatan kerja yang tinggi sebesar 18,90%. Penemuan lain oleh Mewengkang & Panggabean (2016) juga menyebutkan karyawan dengan tingkat keterlibatan kerja bagus di sebuah perusahaan hanya sebesar 13%, sisanya 87% rendah. Artinya, dari berbagai penelitian ditemukan konsistensi keterlibatan kerja rendah dengan jumlah tidak lebih dari 25% dari subjek yang diteliti. Hal ini lah yang mungkin juga terjadi di KPP Madya Dua Semarang dimana tingkat keterlibatan kerja pegawai yang ditandai dengan sikap dedikasi kerja tidak cukup bagus sehingga capaian kinerja tidak memuaskan.

Fenomena selanjutnya yaitu masalah dukungan organisasi, dimana sebagian pegawai merasa beban kerja yang diberikan tidak sebanding dengan dukungan dari organisasi baik berupa dukungan finansial, pengembangan karier, dukungan data dan teknologi, maupun dukungan emosional. Pegawai yang mendapatkan dukungan yang positif dari organisasi akan mempersepsikan secara positif dukungan tersebut, begitu juga sebaliknya kurangnya dukungan dari organisasi akan memberikan evaluasi yang negatif dari karyawan di mana hal tersebut menentukan tingkat dedikasi & kinerja karyawan (Rhoades & Eisenberger, 2002). Dengan demikian persepsi pegawai atas dukungan yang diberikan oleh organisasi (perceived organizational support) menjadi menarik untuk dikaji lebih mendalam karena dapat menentukan bagaimana karyawan tersebut bersikap saat bekerja. Landasan inilah yang mendorong peneliti tertarik untuk mengaitkan perceived organizational support dengan dedication dan kinerja.

Dewasa ini adanya pemeringkatan pegawai dan rapor kinerja pegawai di untuk setiap kelompok fungsi (pengawasan, pemeriksaan, penegakan hukum) meningkatkan persaingan di antara rekan dalam satu rumpun tugas di KPP Madya Dua Semarang, dimana salah satu efek negatifnya adalah menurunnya dukungan dari rekan. Pegawai cenderung bersaing untuk memperoleh predikat dan nilai rapor terbaik namun alih-alih berkolaborasi, pegawai mungkin fokus pada kompetisi untuk mencapai peringkat tertinggi. Hal ini dapat menyebabkan lingkungan kerja yang tidak harmonis dan mengurangi kerja tim. Kondisi ini tentu menyebabkan efek psikologis tersendiri bagi pegawai dimana kurangnya dukungan antar rekan akan mempengaruhi suasana lingkungan kerja sehingga tentunya berpengaruh pada kinerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, seperti AJ Hidayatullah (2023) menunjukkan bahwa perceived organizational support berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Berbeda dengan penelitian D Ratnasari, HN Utami, A Prasetya (2023) bahwa perceived organizational support tidak memiliki pengaruh signifikan pada kinerja karyawan.

Hasil penelitian A. Saputra (2024) menunjukkan coworker support berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan penelitian RE Palendeng, OS Nelwan (2022); I Iriansyah, H Usman, D Duriani (2020); A Novandalina, R Budiyono (2022), Coworker support memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian terdahulu terkait dedikasi dan kinerja menemukan hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh Lewiuci et al. (2016); Carter et al. (2016); Meilia & Setyowati (2016), Meswantri & Awaludin (2018), Bilal et al. (2019) dan Maisyuri et al (2021) mengungkapkan bahwa dedikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Sebaliknya, dengan penelitian Joushan et al. (2015); Mahadika et al. (2018); dan Witasari & Gustomo (2020) membuktikan bahwa hasil penelitiannya terkait vigor, dedikasi dan penyerapan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Mengingat fenomena data yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak setiap kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat dengan adanya research gap dalam penelitian-penelitian terdahulu. Adanya fenomena gap dan research gap memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian ulang bagaimanakah pengaruh perceived organizational support dan coworker support dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hal yang membedakan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu bahwa penelitian ini menggunakan variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan dedication sebagai variabel intervening karena berdasarkan penelitian terdahulu terdapat anteseden dari dedication yang memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja (S Safira, H Tanjung, 2024). Pemilihan dari variabel dedication dengan pertimbangan bahwa meskipun topik ini sering dibahas dalam literatur keterlibatan kerja, sangat sedikit penelitian yang fokus pada dimensi variabel ini. Dalam penelitian ini, fokus akan diberikan pada dedikasi, yang dipahami sebagai konsep motivasi yang berkontribusi terhadap perilaku pekerja garis depan karena mencerminkan kemauan mereka yang tulus untuk melakukan upaya investasi untuk mencapai tujuan atau kesuksesan organisasi (Bakker & Demerouti, 2007). Dedikasi pegawai yang tinggi diharapkan akan meningkatkan kinerja, baik dari segi kuantitas maupun kualitas pekerjaan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dalam tesis ini menggunakan pendekatan explanatory research yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel melalui pengujian hipotesis. Fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi pengaruh perceived organizational support, coworker support, dan dedication terhadap kinerja pegawai.

Populasi penelitian mencakup seluruh pegawai ASN di Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang dengan jumlah 109 orang. Karena keterbatasan waktu, dana, dan tenaga, penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode simple random sampling. Perhitungan sampel dilakukan dengan rumus Slovin, yang menghasilkan jumlah sampel minimal 52 pegawai.

Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada responden serta observasi langsung di lingkungan kerja. Data sekunder diperoleh dari dokumen kepegawaian, jurnal ilmiah, serta peraturan terkait variabel penelitian.

Teknik pengumpulan data meliputi penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner dirancang dengan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap fenomena yang diteliti. Selain itu, observasi dilakukan untuk melengkapi data yang tidak bisa diperoleh melalui kuesioner.

Analisis data dilakukan dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Teknik ini dipilih karena lebih fleksibel dalam menghubungkan teori dengan data serta dapat menganalisis jalur dengan variabel laten. Pengolahan data dilakukan menggunakan software SmartPLS, yang memungkinkan pengujian validitas, reliabilitas, dan uji hipotesis.

Secara keseluruhan, metode penelitian ini dirancang untuk memastikan hasil penelitian yang valid dan reliabel, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara variabel dalam penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Dedikasi Pegawai KPP Madya Dua Semarang**

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SmartPLS 4 seperti ditunjukkan pada tabel 4.20 dimana Original Sample (O) merupakan koefisien jalur yaitu memiliki nilai 0.465 atau memiliki pengaruh positif sebesar 46.5% terhadap dedication. Berdasarkan T-Statistik menunjukkan nilai sebesar 3.613 lebih besar dari t-tabel 1,96, serta memiliki nilai P-Value 0,000 ( $\leq 0.05$ ). Dengan demikian hipotesis 1 terbukti, yaitu perceived organizational support berpengaruh positif signifikan terhadap dedication.

Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan maka dedikasi pegawai juga semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya, apabila dukungan organisasi yang dirasakan rendah maka dedikasi pegawai juga semakin rendah. Perceived organizational support atau biasa disebut dengan dukungan organisasi diartikan sebagai dorongan dari organisasi untuk meyakinkan karyawan bahwa perusahaan peduli dan mensejahterakan karyawan (Sopali M.F, 2022). Jika pegawai menganggap bahwa organisasi peduli terhadap kesejahteraan pegawai dan mendukung pegawai maka pegawai akan membela dan menunjukkan lebih banyak keterlibatan dalam pekerjaan dan mampu meningkatkan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil dari jawaban responden kuesioner, nilai rata – rata tertinggi atas indikator perceived organizational support adalah ketersediaan fasilitas kerja yang memadai untuk mendukung pekerjaan. Para responden berpendapat bahwa ketersediaan fasilitas kerja merupakan hal utama harus dipenuhi dalam rangka untuk meningkatkan dukungan organisasi yang dirasakan oleh pegawai.

Untuk nilai rata-rata terendah atas jawaban responden adalah berupa stabilitas pekerjaan saat terjadinya perubahan organisasi, meskipun nilai tersebut masih dalam kategori tinggi. Status pegawai KPP Madya Dua Semarang yang seluruhnya adalah ASN, menjamin bahwa apapun reorganisasi yang mungkin terjadi tidak terlalu banyak berpengaruh terhadap pekerjaan. Adanya reorganisasi seringkali juga dibarengi dengan adanya pergerakan pegawai (mutasi), yang juga akan berdampak akan timbulnya perasaan tidak aman bagi pegawai. Hal ini akan menurunkan semangat dan dedikasi pegawai apabila perpindahan yang dialami pegawai dianggap tidak sesuai dengan keinginan dan harapan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh R Nawrin dan M A Salam (2022) dengan judul “Influence of Perceived Organization Support on Employees’ Dedication: Role of Psychological Capital and Tenure of Employment on the Bank Employees” menemukan bahwa pegawai akan memberikan dedikasi terbaiknya ketika merasakan adanya dukungan dari organisasi. Artinya, jika organisasi menyediakan support penuh, secara otomatis pegawai akan lebih berdedikasi terhadap pekerjaan dan organisasi.

### **Pengaruh Coworker Support Terhadap Dedikasi Pegawai KPP Madya Dua Semarang**

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SmartPLS 4 seperti ditunjukkan pada tabel 4.20 dimana Original Sample (O) merupakan koefisien jalur yaitu memiliki nilai 0.416 atau memiliki pengaruh positif sebesar 41.6% terhadap dedication. Berdasarkan T-Statistik menunjukkan nilai sebesar 3.225 lebih besar dari t-tabel 1,96, serta memiliki nilai P-Value 0,001 ( $\leq 0.05$ ). Dengan demikian hipotesis 2 terbukti, yaitu coworker support berpengaruh positif signifikan terhadap dedication.

Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi dukungan dari rekan kerja yang

dirasakan pegawai, semakin tinggi juga dedikasi yang diberikan. Demikian juga sebaliknya, rendahnya dukungan dari rekan kerja akan menurunkan tingkat dedikasi pegawai. Coworker support dapat menjadi sumber daya yang bermanfaat bagi sesama karyawan (Basford & Offermann, 2012), dapat memberikan bantuan saat dibutuhkan, serta dapat menjadi sumber informasi dan pemberi masukan atas permasalahan yang terjadi dalam lingkungan kerja (Nasurdin et al., 2018). Dukungan rekan kerja dinilai dapat menginisiasi timbulnya rasa saling memiliki antar pegawai di tempat kerja yang kemudian akan timbul sebuah sikap saling support kepada sesama rekan terutama ketika terjadi masalah terkait pekerjaan dan hal tersebut secara signifikan dapat meningkatkan dedikasi pegawai.

Berdasarkan hasil dari jawaban responden kuesioner, nilai rata - rata tertinggi atas indikator coworker support berupa dorongan, pengertian, dan kepedulian dari rekan kerja. Para responden berpendapat bahwa dorongan, pengertian, dan kepedulian dari rekan kerja merupakan indikator utama adanya dukungan rekan kerja yang dirasakan oleh pegawai.

Untuk nilai rata-rata terendah atas jawaban responden adalah berupa adanya nasehat, saran dan panduan dari rekan kerja dalam menghadapi tantangan dan masalah pekerjaan. Adanya dukungan dari rekan kerja berupa saling memberikan nasehat, saran dan panduan dalam menghadapi tantangan kerja tentunya akan membantu terciptanya lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Hal ini diharapkan akan berimbas pada meningkatnya dedikasi dan semangat kerja pegawai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya (Talebzadeh & Karatepe, 2020); (Anitha, 2014); (Caesens et al., 2014) bahwa coworker support memiliki pengaruh yang signifikan pada dedikasi kerja pegawai yang merupakan dimensi dari keterikatan kerja.

### **Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Pegawai KPP Madya Dua Semarang**

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SmartPLS 4 seperti ditunjukkan pada tabel 4.20 dimana Original Sample (O) merupakan koefisien jalur yaitu memiliki nilai 0.381 atau memiliki pengaruh positif sebesar 38.1% terhadap kinerja. Berdasarkan T-Statistik menunjukkan nilai sebesar 3.273 lebih besar dari t-tabel 1,96, serta memiliki nilai P-Value 0,001 ( $\leq 0.05$ ). Dengan demikian hipotesis 3 terbukti, yaitu Perceived Organizational Support berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan dapat berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja pegawai. Perceived organizational support merupakan dorongan karyawan untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas. Karyawan yang merasakan dorongan organisasi memiliki perasaan berhutang budi pada organisasi yang menyebabkan karyawan akan melakukan aktivitas apapun untuk menghasilkan kinerja yang tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh A.J. Hidayatullah (2023) dengan judul "Pengaruh Dukungan Organisasi, Dukungan Atasan, Dan Dukungan Rekan Kerja Yang Dirasakan Terhadap Kinerja Pegawai Kapanewon Girimulyo Kulon Progo" bahwa perceived organizational support memiliki pengaruh yang signifikan pada kerja pegawai.

### **Pengaruh Coworker Support Terhadap Kinerja Pegawai KPP Madya Dua Semarang**

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SmartPLS 4 seperti ditunjukkan pada tabel 4.20 dimana Original Sample (O) merupakan koefisien jalur yaitu memiliki nilai 0.304 atau memiliki pengaruh positif sebesar 30.4% terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan T-Statistik menunjukkan nilai sebesar 2.664 lebih besar dari t-tabel 1,96, serta memiliki nilai P-Value 0,008 ( $\leq 0.05$ ). Dengan demikian hipotesis 4 terbukti, yaitu Coworker Support berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

Hal ini dapat diartikan bahwa dengan adanya dukungan dari rekan kerja, maka target kinerja akan lebih mudah tercapai. Demikian juga sebaliknya, tanpa adanya dukungan dari rekan kerja, ada kesulitan tersendiri dalam mencapai target kinerja yang dibebankan. L. Nurdiana (2014) menyatakan bahwa coworker support dapat menjadi sebuah bantuan atau motivasi yang diperoleh dari sesama pekerja. Ketika seorang pegawai merasa didukung, mereka cenderung lebih produktif, kreatif, dan mampu mengatasi tantangan dengan lebih baik. Sebaliknya, kurangnya dukungan dapat menyebabkan stres dan penurunan kinerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh A. Novandalina, A Saputra (2024) dengan judul "pengaruh dukungan rekan kerja, kepuasan kerja, dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan CV. Muda Jaya Utama Sidoarjo" bahwa coworker support memiliki pengaruh positif signifikan pada kerja pegawai.

### **Pengaruh Dedication Terhadap Kinerja Pegawai KPP Madya Dua Semarang**

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SmartPLS 4 seperti ditunjukkan pada tabel 4.20 dimana Original Sample (O) merupakan koefisien jalur yaitu memiliki nilai 0.342 atau memiliki pengaruh positif sebesar 34.2% terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan T-Statistik menunjukkan nilai sebesar 3.079 lebih besar dari t-tabel 1,96, serta memiliki nilai P-Value 0,002 ( $\leq 0.05$ ). Dengan demikian hipotesis 5 terbukti, yaitu dedication berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi dedikasi pegawai terhadap organisasi dan pekerjaannya maka semakin tinggi juga kinerja yang dihasilkan. Demikian juga sebaliknya, rendahnya dedikasi pegawai akan menurunkan kinerja pegawai. Dedikasi diartikan sebagai komitmen, kesungguhan, dan keterikatan seseorang terhadap tugas, pekerjaan, atau tujuan tertentu. Hal ini mencerminkan sejauh mana seseorang bersedia menginvestasikan waktu, usaha, dan sumber daya untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dedikasi sering kali dikaitkan dengan sikap positif, semangat, dan keinginan untuk mencapai keberhasilan baik secara individu maupun dalam konteks tim. Pegawai yang memiliki tingkat dedikasi tinggi cenderung lebih termotivasi, produktif, dan berkomitmen terhadap tugas mereka. Hal ini dapat meningkatkan kualitas kerja, efisiensi, dan hasil akhir yang dicapai oleh individu maupun tim.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh R.S.I Maisyuri (2021) dengan judul "The Effect of Vigor, Dedication and Absorption on the Employee Performance of PT Keuangan Mandiri Utama" bahwa dedication memiliki pengaruh positif signifikan pada kerja pegawai.

### **Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Kinerja yang dimediasi oleh Dedikasi Kerja Pegawai KPP Madya Dua Semarang**

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SmartPLS 3.0 seperti pada tabel 4.21 dimana Original Sample (O) merupakan koefisien jalur yang memiliki nilai 0.142 atau memiliki pengaruh sebesar 14.2 %. Berdasarkan t-statistik menunjukkan nilai sebesar 2,537 dan lebih besar dari t-tabel 1,96 (t-statistik > t-tabel) serta memiliki nilai p-value 0,011 ( $\leq 0.05$ ). Dengan demikian Hipotesis 6 terbukti yaitu Perceived Organizational Support yang dimediasi oleh dedication berpengaruh tak langsung terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan pegawai, akan membuat kinerja semakin meningkat dan dedikasi memiliki pengaruh tidak langsung

dalam peningkatan kinerja karyawan tersebut.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Y. N Sukoco (2023) bahwa disaat pegawai menganggap bahwa organisasi peduli terhadap kesejahteraan pegawai dan mendukung pegawai maka pegawai akan membala dan menunjukkan lebih banyak keterlibatan dalam pekerjaan dan mampu meningkatkan kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adawiyah (2023), Fitriani (2022), V R Ambarsari (2021), L. A. Handayani (2020), Sulin dan Yanuar (2019) bahwa dedication sebagai salah satu dimensi dari work engagement mampu memediasi pengaruh perceived organizational support dan kinerja pegawai.

### **Pengaruh Coworker Support terhadap Kinerja yang dimediasi oleh Dedikasi Kerja Pegawai KPP Madya Dua Semarang**

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SmartPLS 3.0 seperti pada tabel 4.21 dimana Original Sample (O) merupakan koefisien jalur yang memiliki nilai 0.159 atau memiliki pengaruh sebesar 15.9 %. Berdasarkan t-statistik menunjukkan nilai sebesar 1.988 dan lebih besar dari t-tabel 1,96 (t-statistik > t-tabel) serta memiliki nilai p-value 0,047 ( $\leq 0.05$ ). Dengan demikian Hipotesis 6 terbukti yaitu coworker support yang dimediasi oleh dedication berpengaruh tak langsung terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi dukungan rekan kerja, akan membuat kinerja semakin meningkat dan dedikasi memiliki pengaruh tidak langsung dalam peningkatan kinerja karyawan tersebut.

Coworker support didefinisikan sebagai kesiapan karyawan untuk saling membantu dalam pelaksanaan tugas (misalnya, kerjasama, dukungan, rasa hormat, dll) (Bateman dalam (Wijayati et al., 2020)). Dukungan dari sesama rekan kerja akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, serta saling mendukung dan rukun antar pegawai. Kondisi ini akan memunculkan perasaan saling terikat dan merasa dilibatkan yang pada akhirnya akan mampu mendorong pegawai untuk menyelesaikan target kinerja dengan optimal.

Hasil penelitian ini hampir sama dengan penelitian yang dilakukan oleh ED Muslikah, Y Prasetyo (2022) bahwa t terdapat hubungan positif antara dedication sebagai dimensi dari work engagement dan coworker support. Penelitian yang dilakukan oleh E Ariyanto (2021) juga menyatakan bahwa dedication berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini disusun dalam rangka melakukan pengujian terhadap beberapa variabel yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang dengan subjek penelitiannya adalah pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh perceived organizational support dan coworker support terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang dengan dedication sebagai variabel intervening. Dari tujuan tersebut, dirumuskan 7 (tujuh) hipotesa yang atas hipotesa tersebut diuji menggunakan SmartPLS. Hasil dari uji hipotesa dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perceived organizational support berpengaruh terhadap dedication, artinya semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan maka semakin tinggi dedikasi yang diberikan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang.
2. Coworker support berpengaruh terhadap dedication, artinya semakin baik dukungan dari rekan kerja akan meningkatkan dedikasi pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang.

3. Perceived organizational support berpengaruh terhadap kinerja, artinya semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan akan meningkatkan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang.
4. Coworker support berpengaruh terhadap kinerja, artinya adanya dukungan rekan kerja akan membantu pegawai dalam meningkatkan kinerjanya di Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang.
5. Dedication berpengaruh terhadap kinerja, artinya semakin tinggi dedikasi pegawai akan meningkatkan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang
6. Perceived organizational support berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan dedication sebagai variabel intervening, artinya semakin tinggi dukungan organisasi dan dedikasi pegawai akan meningkatkan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang.
7. Coworker support berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan dedication sebagai variabel intervening, artinya semakin tinggi dukungan dari rekan kerja dan dedikasi pegawai akan meningkatkan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang.

### **Saran**

Dari serangkaian penelitian yang telah dilakukan dan tujuh kesimpulan yang telah diambil, maka peneliti memberikan masukan dan saran sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang, antara lain :

1. Saran untuk Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang
  - a. Perlunya peranan organisasi dalam memberikan dukungan penuh terhadap pengembangan karir pegawai dengan membentuk suatu sistem yang terstruktur, objektif dan terukur serta menekankan perlunya objektivitas atasan dalam melaksanakan penilaian atas kinerja bawahannya.
  - b. Menggalakkan kegiatan sharing baik melalui kegiatan focus group discussion maupun dialog kerja
  - c. Mengadakan program pelatihan berbasis kebutuhan untuk meningkatkan keahlian dan kemampuan pegawai
  - d. Membentuk aturan dan system penghargaan pegawai berbasis kinerja, antara lain berupa insentif maupun penghargaan public berupa sertifikat pengakuan atas kontribusi terbaik dari pegawai
  - e. Pengawasan yang lebih ketat atas disiplin kerja pegawai dan peningkatan pengawasan secara periodik atas analisis beban kerja setiap pekerjaan yang dilakukan.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel lainnya terhadap kinerja pegawai selain variabel perceived organizational support, coworker support, serta dedication dalam rangka untuk menemukan karakter dan perilaku pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Semarang yang berpengaruh secara signifikan dalam peningkatan kinerja pegawai

### **DAFTAR PUSTAKA**

- A. M. M. Azim and M. T. Dora. (2016). Perceived organizational support and organizational citizenship behavior: The mediating role of psychological capital. *J. Hum. Cap. Dev.* 9(2). 116– 126
- A. Novandalina, R. Budiyono. (2022). Dukungan Kerja (Coworker Support) Dan Self Efficacy Terhadap Emotional Stability Dan Kinerja. *Jurnal STIE Semarang*. 14(1). 77 - 88.
- A. Saputra. (2024) Pengaruh Dukungan Rekan Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Pengembangan Karir

- Terhadap Kinerja Karyawan CV. Muda Jaya Utama Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*. 13 (02). 581 – 590
- A. D. FadHIRA, J Suyono. (2024). Coworker Support: A Systematic Literature Review. *Syntax Transformation*. 5 (2). 247 – 264
- A. J. Hidayatullah, IS Kurniawan. (2023). Pengaruh Dukungan Organisasi, Dukungan Atasan, Dan Dukungan Rekan Kerja Yang Dirasakan Terhadap Kinerja Pegawai Kapanewon Girimulyo Kulon Progo. *Jurnal EK&BI*. 6(2). 236 - 244.
- Afandi, Pandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru : Zanafa Publishing
- Ahmed, I., Bambale, A. J., & Muhammad, I. G. (2020). Mediating Effect of Co-Worker Support in the Relationship between Training Effectiveness and Employee Performance. *Journal of Global Social Sciences*, 1(1), 76-98. <https://doi.org/10.31039/jgss.v1i1.129>.
- Alessandri, G., Borgogni, L., Schaufeli, W. B., Caprara, G. V., & Consiglio, C. 2015. From Positive Orientation To Job Performance: The Role Of Work Engagement And Self-Efficacy Beliefs. *Journal of Happiness Studies*, 16(3), 767-788. <https://doi.org/10.1007/s10902-014-9533-4>.
- Albrecht, S. L., Bakker, A. B., Gruman, J. A., Macey, W. H., & Saks, A. M. (2019). Employee Engagement, Human Resource Management Practices And Competitive Advantage: An Integrated Approach. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 2, 7-35. doi:10.108/JOEPP-08-2014-0042
- Anggiadinata, N. S. (2015). *Peran Theistic Sanctification Of Work Terhadap Work Engagement Pada Karyawan PT. Krakatau Steel (Persero) TBK*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Anitha, J. (2014). Determinants of Employee Engagement and their Impact on Employee Performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*. 63(3). 308- 323. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01- 2013-0008>.
- Avolio, B. J., & Bass, B. M. (1995). Individual consideration viewed at multiple levels of analysis: A multi-level framework for examining the diffusion of transformational leadership. *The Leadership Quarterly*. 6(2), 199-218.
- Azila-Gbettor, E. M., & Abiemo, M. K. (2020). Moderating Effect Off Perceived Lecturer Support On Academic Self-Efficacy And Study Engagement: Evidence From A Ghanaian University. *Journal of Applied Research in Higher Education*. 13(4). 991-1006.
- B Benjamin dkk. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Zahir Publishing
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources Model: State Off the Art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bamidele, M. R. and Konya, K. T. (2019). Employee Dedication and Performance of Transport Operators in the Marine Sector in Port Harcourt, Nigeria. *International Journal of Advanced Academic Research*, 5(5), 18-33.
- Basford, T. E., & Offermann, L. R. (2012). Beyond leadership: The impact of coworker relationships on employee motivation and intent to stay. *Journal of Management & Organization*. 18(6), 807-817.
- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. (1993). *Human Resource Management: An Experiential Approach*. McGraw-Hill
- Bilal, DH, Khan, AA, Khan, KA, & Shah, DSN (2019). Dampak Karyawan Keterlibatan pada Kinerja Tugas. *Jurnal Bisnis dan Pariwisata*. 04 Nomor 2(Juli), 135-141.
- Brill, M. (1992). Workspace design and productivity. *Journal of Healthcare Forum*, 35(5), 33-37.
- Busro, Muhammad. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- C. Purbosari, L. Suharti. (2024). Pengaruh Self Efficacy dan Perceived Organizational Support terhadap Organization Citizenship Behavior dengan Employee Engagement sebagai variable mediasi: Studi pada karyawan PT. BPR BKK Boyolali. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*. 6 (6), 5414-5436-5414-5436
- Caesens, G., Stinglhamber, F., & Luypaert, G. (2014). The impact of work engagement and workaholism on well-being: The role of work-related social support. *Career Development*

- International. 19(7), 813–835.
- Carter, WR, Nesbit, PL, Carter, WR, Nesbit, PL, Badham, RJ, dan Parker, SK (2016). Pengaruh keterlibatan karyawan dan efikasi diri terhadap kinerja kerja : studi lapangan longitudinal. *Jurnal Internasional Manajemen Sumber Daya Manusia Bahasa Indonesia*:Februari
- Chauhan, C., Parida, V., & Dhir, A. (2022). Linking circular economy and digitalization technologies: A systematic literature review of past achievements and future promises. *Technological Forecasting and Social Change*. 177, 121508.
- D Angelia, D Puri A. (2020). Gaya Kepemimpinan Transformasional: Tingkatkan Work Engagement. *Psikobuletin:Buletin Ilmiah Psikologi*. 1(3). 187 – 195
- D. Byrne and D. Nelson (1965). Attraction as a linear function of proportion of positive reinforcements. *J. Pers. Soc. Psychol.*, 1(6). 659–663. doi: 10.1037/h0022073.
- D Ratnasari, HN Utami, A Prasetya. (2023). The Impacts of Perceived Organizational Support and Work Environment on Employee Performance: The Mediating Effects of Job Satisfaction. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*. 17/2. 167 - 281
- Deci. E. L.,& Ryan R.M. 1985. The General Causality Orientation Scale: Self Determination in Personality. U.S: Academy Press.Inc.
- Deci. E. L & Ryan R.M. (2000). The What and Why of Goal Pursuit: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. U.S: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- ED Muslikah, Y Prasetyo, D Christanto, B Alexander (2022). Coworker's Support dan Work Engagement pada Generasi Millenial. <https://dx.doi.org/10.20961/wjp.v14i2.59233>
- Eisenberger, L. R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 71(3). 500-507.
- Eisenberger, L. R. Shanock, and X. Wen. (2020). Perceived Organizational Support: Why Caring about Employees Counts. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.* 7(1). 101–124.
- Faizah, D. M. Al. (2022). Pengaruh Coworker Support dan Supervisor Support terhadap Work Engagement Melalui Meaningful Work. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10, 865–880.
- Fu, L., & Charoensukmongkol, P. (2023). Effect of cultural intelligence on burnout of Chinese expatriates in Thailand: The mediating role of host country national coworker support. *Current Psychology*. 42(5). 4041–4052.
- Gill, AS, & Mathur, N. (2007). Meningkatkan dedikasi dan perilaku prososial karyawan. *Jurnal Internasional Manajemen Perhotelan Kontemporer*, 19(4), 328-334
- Granziera, M. L. M. (2022). Direito de águas: disciplina jurídica das águas doces. Editora Foco.
- Hafiz, M. (2018). Peran kebersyukuran terhadap work engagement pada pegawai aparatur sipil negara kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat. *Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Anggiadinata*
- Hanseler, Ringle J. (2015). A New criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the academy of marketing science* 115-135.
- Hussain, K., Ratnasari, E., Zeb, A., Khan, M. A., Javaid, M., & Khan, M. A. (2018). Examining The Relationship Between Learning Capabilities And Organizational Performance: The Mediating Role Of Organizational Innovativeness. In *MATEC Web of Conferences*. 1(150). 06027.
- I Iriansyah, H Usman, D Duriani. (2020). Pengaruh Locus Of Control Dan Sikap Rekan Kerja Terhadap Kinerja Auditor (Studi Pada Kantor Inspektorat se-Luwu Raya). *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo*. 6(2). 46 – 54
- I S. Kurniawan and M. Harsono. (2021). Dukungan Organisasi yang Dirasakan: Anteseden, Proses, dan Hasil. *J. Manaj. dan Organ.* 12(1). 67–80
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi pertama, BPFE. Yogyakarta
- Joushan, SA, Syamsun, M., & Kartika, L. (2015). Pengaruh Budaya Organisasi dan Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Area Bekasi. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*. 13(66), 697–703
- JR Van Scotter dan SJ Motowidlo (1996). Fasilitasi interpersonal dan dedikasi pekerjaan

- sebagai aspek terpisah dari kinerja kontekstual. *J. Terapan. Psikolog.* 81(5). 525–531. doi:10.1037/0021-9010.81.5.525.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluation traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology.* 86(1). 80-92
- Kahn, WA (1990). Kondisi psikologis keterlibatan dan pelepasan pribadi di tempat kerja. *Academy of Management Journal.* 33(4), 692-724.
- Karlinda, A. E., Nadilla, N., & Sopali, M. F. . (2022). Dukungan Organisasi, Keadilan Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Batanghari Barisan Padang. *Jurnal Ekobistik.* 11(2), 73–78.
- Karatepe, O. M., & Aga, M. (2013). The effect of job resourcefulness on role stress, emotional exhaustion, and overall performance: A study of frontline bank employees. *Journal of Financial Services Marketing.* 18(2). 91–105.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Khedhaouria, A., Montani, F., Jamal, A., & Shah, M. H. (2024). Consequences of technostress for users in remote (home) work contexts during a time of crisis: The buffering role of emotional social support. *Technological Forecasting and Social Change.* 199. 123065.
- Kmiecik, R. (2022). Alexithymia, social inhibition, affectivity, and knowledge hiding. *Journal of Knowledge Management.* 26(11), 461–485.
- Kotzé, M., & Nel, P. (2019). Job and personal resources as mediators in the relationship between ironore mineworkers' job demands and work engagement. *SA Journal of Human Resource Management.* 17(0). 1–9.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management.* 43(6). 1854-1884
- L. Nurdiana. (2014). Pengaruh dukungan supervisor dan dukungan rekan kerja terhadap transfer pelatihan karyawan mekanik. *J. Ilmu Manaj.* 2(2). 675–686.
- Lewiuci, PG, Mustamu, RH, Bisnis, PM, Manajemen, PS, Petra, UK, & Siwalankerto, J. (2016). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Produsen Senapan Angin. *SEKARANG Bahasa Indonesia:*4(2), 101–107
- Li, G., & De Clercq, E. (2020). Therapeutic options for the (2019) novel coronavirus ((2019)-nCoV). *Nature Reviews Drug Discovery.* 19(3). 149–150.
- Lin, J.-H., Wong, J.-Y., & Ho, C. (2015). The role of work-to-leisure conflict in promoting frontline employees' leisure satisfaction Examining the job demand-control-support model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management.* 27(7). 1539–1555.
- Liyanto, L. (2018). Hubungan antara Faktor Higienis Motivasi dan Rekan Kerja dengan Kinerja Karyawan PT Lotte Shopping Indonesia di Sidoarjo. *Agora,* 6(1).
- Luh, Ni, Putu Eka, Yudi Prastiwi, Luh Kartika Ningsih, and A. A. N. Eddy Supriyadinata Gorda. (2020). Perceived Organizational Support Dan Kinerja Pegawai: Leader-Member Exchange Sebagai Mediator Perceived Organizational Support and Employee Performance. *17(2).* 298–304
- M Firmansyah, DW Ariani (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Dukungan Rekan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Gawi Maju Karsa Site Purworejo. *Lentera: Multidisciplinary Studies.* 2(1)
- Mahadika, C., Hadi, MA, & Prodi Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, URK (2018). Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Lingkungan Kerja Dan Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jolin Permata Buana Kota Batam. *Jurnal Ekuilibrium.* 5(1), 51–63.
- Mahon, E. G., Taylor, S. N., & Boyatzis, R. E. (2014). Antecedents Of Organizational Engagement: Exploring Vision, Mood And Perceived Organizational Support With Emotional Intelligence As A Moderator. *Frontiers in Psychology.* 5. 1322.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Instansi*. Bandung : Remaja Rosdakarya

- Meilia, CHP, & Setyowati, W. (2016). Pengaruh Modal Psikologi Dan Peran Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Mediasi Komitmen Organisasional (Studi Pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Jawa Tengah). *Telaah Manajemen*: 13, 45–55.
- Meswantri, M., & Awaludin, A. (2018). Determinan Keterikatan Karyawan dan Dampaknya Implikasi pada Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi, Tinjauan Internasional Manajemen dan Pemasaran*. 8(3), 36–44. <http://www.econjournals.com>
- Mewengkang, M., & Panggabean, H. (2016). Work Engagement Karyawan MRN Terhadap Implementasi Aplikasi Data Analisis SDM. *Jurnal Ilmiah Psikologi Manasa*. 5(1). 1-14.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization Of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*. 1(1). 61-89.
- Mikawati, R. V., S., L. V. H., & Yuwanto, L. (2019). Hubungan antara Perceived Organizational Support dan Quality Of Worklife dengan Organizational Citizenship Behavior PT.X. Calyptra. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 8(1). 673–685.
- Munparidi, M., & Sayuti, A. J. (2020). Pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*. 1(1). 36–46.
- Nasurdin, A. M., Ling, T. C., & Khan, S. N. (2018). Linking Social Support, Work Engagement And Job Performance In Nursing. *International Journal of Business and Society*. 19(2). 363–386.
- Pohl, A., Ridgwell, A., Stockey, R. G., Thomazo, C., Keane, A., Vennin, E., & Scotese, C. R. (2022). Continental configuration controls ocean oxygenation during the Phanerozoic. *Nature*. 608(7923). 523–527.
- R. Nawrin, M A Salam. (2022). Influence of Perceived Organization Support on Employees' Dedication: Role of Psychological Capital and Tenure of Employment on the Bank Employees. *The Journal of Positive Psychology* 6(3):6957-6972
- Rais, I. S., & Parmin. (2020). Pengaruh Perceived Organizational Support dan Budaya Organisasi Terhadap Employee Engagement dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *JIMMBA*. 2(5). 813-833.
- RE Palendeng I Iriansyah, OS Nelwan, Y. Uhing. (2022). The Effect Of Position Promotion, Co-Workers And Work Environment On Performance At PT. PLN Suluttenggo Regional Main Unit. *Jurnal EMBA*. 10 (3). 795-802
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*. 87(4). 698-714
- RSI Maisyuri, E Ariyanto (2021). The Effect of Vigor, Dedication and Absorption on the Employee Performance of PT Keuangan Mandiri Utama. *Dinasti International Journal of Management Science*. 2(4). 689 - 702
- S. Safira, H. Tanjung. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi, Kepuasan Kerja dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Kawasan Industri Medan. *Al-Kharaj*. 6 (5). 5223 - 5240
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., & Salanova, M. (2006). The Measurement Of Work Engagement With A Short Questionnaire: A Cross-National Study. *Educational and Psychological Measurement*. 66(4). 701-716.
- Schaufeli W.B. (2012). Work Engagement. What Do We Know and Where Do We Go?. *Romanian Journal of Applied Psychology*. 14(1). 3-10
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama, Bandung.
- Sekaran, Uma. (2006). Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi 4. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Self, W. H., Sandkovsky, U., Reilly, C. S., Vock, D. M., Gottlieb, R. L., Mack, M., Golden, K., Dishner, E., Vekstein, A., & Ko, E. R. (2022). Efficacy And Safety Of Two Neutralising Monoclonal Antibody Therapies, Sotrovimab And BRII-196 Plus BRII-198, For Adults Hospitalised With Covid-19 (Tico): A Randomized Controlled Trial. *The Lancet Infectious Diseases*. 22(5). 622–635.

- Sengkey, M. M., Mongdong, A., & Hartati, M. E. (2021). Pengaruh Dukungan Sosial Rekan Kerja Terhadap Kinerja Di Kota Tomohon. 2(2), 123–130.
- Sinambela, Poltak Lijan. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, M Richard. (1985). Efektivitas Organisasi Perusahaan. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2012), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumardjo, Mahendro, and Donni Juni Priansa. (2018). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia:Konsep-konsep kunci*. Alfabeta: Bandung.
- Syed-Yahya, S. N. N., Idris, M. A., & Noblet, A. J. (2022). The Relationship Between Safety Climate and Safety Performance: A Review. *Journal of Safety Research*. 83. 105–118. <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2022.08.008>
- Talebzadeh, N., & Karatepe, O. M. (2020). Work Social Support, Work Engagement and Their Impacts on Multiple Performance Outcomes. *International Journal of Productivity and Performance Management*. 69(6). 1227–1245.
- Tews, M. J., Michel, J. W., & Ellingson, J. E. (2013). The Impact Off Coworker Support on Employee Turnover in The Hospitality Industry. *Group & Organization Management*. 38(5). 630–653.
- Toto Tasmara. EDISI, Cet.1. Penerbitan, Jakarta : Gema Insani, 2006. Deskripsi Fisik, xxii, 298 hlm. :ilus. ;21 cm. ISBN, 9795600966.
- Vita, B.M., & Setyowati, W. (2022). Pengaruh Motivasi dan Employee Engagement Terhadap Komitmen Organisasi serta Organizational Citizenship Behavior (Studi pada Bank Jateng Purbalingga). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*. 10(1). 76–90.
- Wang, Q., & Huang, R. (2021). The Impact Of COVID-19 Pandemic on Sustainable Development Goals-A Survey. *Environmental Research*. 202. 111637.
- Wijayati, D. T., Fazlurrahman, H., Hadi, H. K., Rahman, Z., & Kautsar, A. (2020). Coaching As Determinant Off Job Performance: Co-Working Support as Mediating Variable. *3rd International Research Conference on Economics and Business, KnE Social Sciences*. 240–250.
- Wirawan, 2015. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Witasari, J., & Gustomo, A. (2020). Memahami Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Praktik, Modal Psikologis, dan Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Teknologi Asia*.13(1), 1–15.