

## PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP WORK ENGAGEMENT KARYAWAN PERHOTELAN DI KOTA PADANG

### *The Influence of Perceived Organizational Support on Work Engagement of Hotel Employees in Padang*

Hafiza<sup>1)</sup>, Tri Rahayuningsih<sup>2)</sup>, Nelia Afriyeni<sup>3)</sup>, Rani Armalita<sup>4)</sup>, Weno Pratama<sup>5)</sup>

<sup>1) 2) 3) 4) 5)</sup> Departemen Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Andalas

Diterima 11 Juli 2023 / Disetujui 16 Oktober 2023

#### ABSTRACT

*The hotel industry is a service organization that really needs employee involvement in its sustainability. Employees who are involved in their work are known as work engagement. Work engagement is a positive state of mind related to work and fulfils the characteristics of vigor, dedication, and absorption (Schaufeli et al., 2002). Work engagement is influenced by job demands and job resources. One form of job resources is perceived organizational support which is divided into three antecedents, namely fairness, supervisor support, and organizational rewards & job conditions. This study aims to see the effect of perceived organizational support on the work engagement of hotel employees in the city of Padang. The research method used in this study is a quantitative method of correlational causal design with simple linear regression analysis techniques. The respondents of this study were hotel employees in the city of Padang with a total of 153 participants. The sample was obtained by accidental sampling technique. Data collection in this study used the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) measuring tool compiled by Schaufeli and Bakker (2004) and the Survey Perceived Organizational Support (SPOS) measuring tool compiled by Eisenberger et al.(2020). Reliability on the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) is .921 and the Survey Perceived Organizational Support (SPOS) scale is .955. The results of the study show that perceived organizational support has a significant effect on the work engagement of hotel employees in the city of Padang. This can be seen from the significance obtained by .000 ( $p < .05$ ) and the coefficient value  $R^2$  (R-Square) of .535. That is, the effect of perceived organizational support on work engagement is 53.5%, while the remaining 46.5% is influenced by other factors not examined in this study.*

**Keywords:** *Perceived organizational support, work engagement, hotel employees*

#### ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan salah satu organisasi pelayanan jasa yang sangat membutuhkan keterlibatan karyawan dalam keberlangsungannya. Karyawan yang terlibat dalam pekerjaannya dikenal dengan istilah *work engagement*. *Work engagement* merupakan keadaan pikiran yang berkaitan dengan pekerjaan yang positif dan terpenuhinya karakteristik *vigor* (semangat), *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli dkk., 2002). *Work engagement* dipengaruhi oleh *job demands* dan *job resources*. Salah satu bentuk *job resources* ialah *perceived organizational support* yang terbagi menjadi tiga anteseden, yaitu *fairness*, *supervisor support*, dan *organizational rewards & job conditions*. Tujuan penelitian ini ialah untuk melihat pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* karyawan perhotelan di Kota Padang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif desain kausal korelasional dengan teknik analisis regresi linear sederhana. Responden penelitian ini merupakan karyawan hotel di Kota Padang dengan jumlah partisipan sebesar 153 orang, sampel diperoleh dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan alat ukur *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) yang disusun oleh Schaufeli dan Bakker (2004) dan alat ukur *Survey Perceived Organizational Support* (SPOS) yang disusun oleh Eisenberger dkk. (2020). Reliabilitas pada *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) adalah sebesar .921 dan skala *Survey Perceived Organizational Support* (SPOS) sebesar .955. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *work engagement* karyawan perhotelan di Kota Padang. Hal ini dapat diketahui dari signifikansi yang diperoleh sebesar .000 ( $p < .05$ ) dan nilai koefisien  $R^2$  (R-Square) sebesar .535. Artinya, pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* sebesar 53.5% sedangkan sisanya 46.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Perceived organizational support, work engagement, karyawan hotel*

## PENDAHULUAN

Karyawan sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi tidak hanya sebagai tenaga produksi tetapi juga merupakan indikator penting dalam keberhasilan organisasi. Industri perhotelan merupakan salah satu organisasi pelayanan jasa yang sangat membutuhkan keterlibatan karyawan dalam keberlangsungannya. Industri perhotelan dapat diartikan sebagai industri yang bergerak dalam pelayanan jasa dimana pelayanan yang diberikan dengan sepenuh hati oleh karyawan akan menumbuhkan keunggulan kompetitif terhadap hotel tersebut (Mayanstasia & Lay, 2017). Menurut Octafian dan Nugraheni (2022) karyawan hotel memiliki tugas penting dalam memuaskan pelanggan, menjaga evaluasi kinerja, dan kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, penting sekali *work engagement* karyawan karena dalam bekerja dibutuhkan dedikasi dan semangat sehingga konsumen dapat merasakannya langsung dalam proses pelayanan (Fairnandha, 2021).

Sementara, kenyataannya di seluruh dunia terjadi penurunan tingkat *work engagement* karyawan dimana berdasarkan pengukuran Harter (2020) persentase karyawan yang terlibat dengan pekerjaannya hanya sebesar 36% sedangkan persentase karyawan yang kurang terlibat dengan pekerjaannya secara psikologis dan merasa kurang terlibat dengan pekerjaan serta organisasi adalah sebesar 51%. Sisanya 13% adalah karyawan yang merasakan pengalaman kerja negatif dan membagikan hal itu pada karyawan lain. Sementara itu, berdasarkan studi yang dilakukan Gallup diperoleh persentase *work engagement* karyawan pada tahun 2021 di Indonesia hanya sebesar 22%. Hal tersebut, dapat diartikan ada permasalahan pada *work engagement* karyawan di Indonesia (Noerchoidah & Indriyani, 2022). Padahal, tenaga kerja yang mempunyai *work*

*engagement* tinggi akan memperlihatkan perilaku yang berfokus pada tujuan, sementara itu tenaga kerja yang mempunyai *work engagement* rendah cenderung menghabiskan waktu kerja mengerjakan hal-hal kurang produktif, kurang peduli terhadap pekerjaan, dan kinerja buruk sehingga merugikan organisasi (Muslim dkk., 2018).

Berdasarkan wawancara awal yang telah dilakukan dengan manager SDM dan karyawan hotel di Kota Padang pada tanggal 15 November 2022 didapatkan hasil bahwa saat pandemi Covid-19, hotel mengalami krisis dan banyak karyawan hotel yang di rumahkan dan tidak menerima gaji. Akibatnya, karyawan tetap yang masih bekerja terpaksa mengerjakan tugas yang bukan merupakan *job desk* atau tanggung jawab pekerjaannya sehingga beban kerja bertambah. Kemudian, manager SDM juga mengatakan bahwa karyawan yang bekerja terkadang tidak fokus, saat bekerja sering lupa sehingga harus sering diingatkan, dan kurang antusias dalam bekerja. Sementara, saat kondisi sudah mulai membaik, hotel sudah mulai bangkit dan karyawan yang dirumahkan sudah mulai dipanggil lagi satu persatu. Namun, karyawan mengatakan bahwa walaupun kondisi mulai membaik tetapi iklim kerja yang belum sebaik sebelumnya, kompensasi dan bonus yang diterima masih belum sesuai akibatnya karyawan kurang bersemangat, kurang motivasi, kurang berenergi, dan kurang fokus saat bekerja.

*Work engagement* merupakan keadaan pikiran yang berkaitan dengan pekerjaan yang positif dan terpenuhinya karakteristik *vigor* (semangat), *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli dkk., 2002). Pentingnya karyawan mempunyai keterlibatan dengan pekerjaannya, dapat dilihat dari karakteristik hotel dimana hotel adalah bisnis yang berfokus pada pelayanan jasa, membutuhkan banyak pekerja, bergantung dengan perubahan lingkungan sekitar, dan waktu kerja yang panjang (Mayanstasia & Lay, 2017). Adanya rasa *engaged* pada pekerjaan, pekerja akan semakin termotivasi dan mampu memberikan performa yang

\*Korespondensi Penulis:

E-mail : [hafizaabdullah04@gmail.com](mailto:hafizaabdullah04@gmail.com)

terbaik (Mayanastasia & Lay, 2017). Idealnya, dengan adanya *work engagement* pada diri karyawan, manajemen hotel akan terbantu untuk memperoleh keuntungan dari produktivitas, *sustainability*, dan meningkatkan kesuksesan (Anshori & Karya, 2018). Karyawan juga akan mempunyai dorongan yang kuat untuk menunjukkan inisiatif pribadi dan belajar sehingga karyawan bersedia untuk bekerja lebih keras (Schaufeli, 2012). Organisasi harus ingat bahwa karyawan yang terlibat dengan baik dalam suatu organisasi akan mengarah pada produktivitas ditempat kerja, dan ini menghasilkan lebih tinggi kepuasan pelanggan, perkembangan penjualan, dan keuntungan bagi perusahaan (Chanana & Sangeeta, 2020). Salah satu faktor penting yang berpengaruh pada *work engagement* adalah *perceived organizational support* (POS) yang mengacu pada persepsi karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi pekerjaannya dan peduli tentang kesejahteraan karyawan (Eisenberger dkk., 2016). Saat karyawan merasa bahwa organisasi memberikan tunjangan, kompensasi, dan gaji secara adil, pihak organisasi memperhatikan aspirasinya, adanya dukungan dari atasan, merasa pekerjaannya dihargai, dan menerima promosi, penghargaan, dan fasilitas yang baik dari organisasi, maka karyawan akan merasa memiliki kewajiban untuk memberikan tenaganya demi kinerja maksimal, dan akan lebih semangat dalam melaksanakan pekerjaannya, serta adanya perasaan ingin membalas kebaikan yang diterima dari organisasi (Avianti & Hatta, 2022).

Hal tersebut didukung oleh perspektif *social exchange theory* (SET) dimana ketika karyawan merasa bahwa manajemen menghargai dan memperhatikan karyawan dan apa yang dilakukannya, karyawan akan merasa berkewajiban untuk membalasnya melalui keterlibatan yang positif dan aktif (Chooi dkk., 2018). POS merupakan aspek penting dari industri perhotelan untuk meningkatkan efisiensi dibanyak organisasi (Asghar dkk., 2021). Ketika karyawan hotel menerima dukungan organisasi, mereka

bekerja dengan dedikasi dan motivasi yang meningkat untuk mencapai tujuan organisasi, sehingga mengurangi niat berpindah karyawan (Li dkk., 2019). Selain itu, Eisenberger dkk. (2002) menyatakan bahwa ketika karyawan menyadari bahwa dirinya didukung dan dihargai oleh organisasi, karyawan bekerja lebih efisien untuk nilai dan kesuksesan organisasi.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti ingin melakukan penelitian terkait pengaruh POS terhadap *work engagement* karyawan perhotelan di Kota Padang. Sepengetahuan penulis, masih belum ada penelitian yang meneliti pengaruh POS terhadap *work engagement* karyawan perhotelan terkhususnya di Kota Padang dalam perspektif psikologi. Penelitian sebelumnya pada karyawan hotel hanya membahas salah satu dari kedua variabel yang diteliti dan dihubungkan dengan variabel lain. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk mengisi kesenjangan penelitian dengan melakukan penelitian terkait topik tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* karyawan perhotelan di Kota Padang?”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* karyawan perhotelan di Kota Padang. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya ruang lingkup keilmuan yang bermanfaat untuk pengembangan ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait *perceived organizational support* dan *work engagement* karyawan khususnya karyawan perhotelan.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan desain kausal korelasional.

Populasi pada penelitian ini adalah karyawan hotel yang bekerja di Kota Padang. Sampel penelitian ini adalah 153 orang karyawan hotel di Kota Padang dimana sampel diperoleh berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Lemeshow dkk. (1990). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* jenis *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan skala psikologi berupa kuisioner.

Penelitian dilakukan di beberapa hotel di Kota Padang pada tanggal 12 Mei – 6 Juni 2023. Dengan menyebarkan kuisioner melalui *google form (online)* dan *booklet (offline)*. Skala atau alat ukur yang digunakan adalah *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)* yang disusun oleh Schaufeli dan Bakker (2004) yang telah diadaptasi ke bahasa Indonesia oleh Fitri (2022) dengan reliabilitas sebesar 0,927. dan *Survey Perceived Organizational Support (SPOS)* yang disusun oleh Eisenberger dkk. (2020) yang telah diadaptasi ke bahasa Indonesia oleh Maitreya (2021) dengan perolehan reliabilitas sebesar 0,923.. Metode analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif bentuk kategorisasi dan statistik inferensial; analisis regresi linear sederhana. Selain itu, dilakukan uji asumsi normalitas dan uji linearitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Penelitian ini ingin mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* karyawan perhotelan di Kota Padang. Hasil uji normalitas penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas**

Asymp. Sig (p)	Keterangan
.200	Normal

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai signifikan  $.200 > .05$ , maka data penelitian berdistribusi normal.

**Tabel 2. Hasil Uji Linearitas**

<i>Deviation from Linearity</i>	Keterangan
.058	Linear

Hasil uji linearitas yang diperoleh adalah sebesar .058 sehingga  $p > .05$  maka hubungan antara kedua variabel dinyatakan linear. Hasil Uji Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Variabel	R	R <sup>2</sup>	Sig.
<i>Perceived Organizational Support</i>	.731	.535	.000
<i>Work Engagement</i>			

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji regresi linear sederhana kedua variabel diperoleh nilai signifikansi .000 maka  $p < .05$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (*perceived organizational support*) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (*work engagement*). Oleh karena itu, berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* karyawan perhotelan di Kota Padang. Hal tersebut membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak sehingga  $H_a$  diterima. Pada tabel di atas, diketahui bahwa nilai *R-square* adalah sebesar .535 (53.5%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu *perceived organizational support* memiliki pengaruh terhadap variabel terikat yaitu *work engagement* sebesar 53.5%, sementara 46.5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

**Tabel 4. Deskripsi Mean Work Engagement**

No	Dimensi	Mean
1.	<i>Vigor</i>	28.65
2.	<i>Dedication</i>	24.42
3.	<i>Absorption</i>	27.72

Berdasarkan tabel di atas diketahui *mean* tiap-tiap dimensi variabel *work engagement*. Hasil *mean* dimensi pertama *vigor* adalah sebesar 28.65 sementara *mean* dimensi kedua *dedication* adalah sebesar 24.42 dan *mean* dimensi *absorption* adalah sebesar 27.72. Berdasarkan nilai *mean* tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *vigor* memiliki nilai *mean* lebih tinggi dibandingkan dengan dua dimensi lainnya, yaitu *dedication* dan *absorption*. Berikut adalah gambaran bentuk kategorisasi *perceived organizational support* karyawan perhotelan di Kota Padang:

**Tabel 5. Deskripsi Kategorisasi Perceived Organizational Support**

Kategorisasi	Raw Score	F	%
Sangat Tinggi	$X > 71.5$	-	-
Tinggi	$62.1 < X \leq 71.5$	66	43.1%
Sedang	$52.7 < X \leq 62.1$	42	27.4%
Rendah	$43.3 < X \leq 52.7$	33	21.6%
Sangat Rendah	$X \leq 43.3$	12	7.9%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tidak terdapat karyawan yang memiliki tingkat POS sangat tinggi, terdapat 66 (43.1%) orang karyawan yang memiliki tingkat POS tinggi, 42 (27.4%) orang karyawan yang memiliki tingkat POS sedang, 33 (21.6%) orang karyawan yang memiliki tingkat POS rendah, dan 12 (7.9%) orang karyawan yang memiliki tingkat POS sangat rendah.

## PEMBAHASAN

Penelitian Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh *perceived organizational support* (POS) terhadap *work engagement* karyawan perhotelan di Kota Padang. Tingkat signifikansi yang didapatkan antara kedua variabel adalah .000 dimana lebih kecil dari .05, artinya terdapat pengaruh antara POS dan *work engagement* karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila POS yang dimiliki karyawan semakin tinggi, maka *work engagement* karyawan akan semakin tinggi dan sebaliknya apabila POS yang dimiliki karyawan rendah, maka *work engagement* karyawan semakin rendah. Artinya, jika karyawan memiliki persepsi bahwa organisasi menghargai kontribusi pekerjaan dan peduli tentang kesejahteraannya maka karyawan akan menunjukkan dedikasi, semangat, dan fokus saat bekerja. Hasil tersebut serupa dengan temuan terdahulu yang menyatakan bahwa POS secara positif dan signifikan mampu memprediksi *work engagement* (Saks, 2006; Kinnunen dkk., 2008; Musenze dkk., 2020; Jankelová dkk., 2021). Tan dkk. (2019) juga menjelaskan bahwa ketika karyawan merasa bahwa organisasi telah memberikan dukungan yang cukup untuk karyawan, hal itu akan merangsang karyawan untuk lebih *engage* dalam pekerjaannya. Hal tersebut sejalan dengan perspektif *social exchange theory* (SET) dimana ketika karyawan merasa bahwa manajemen

menghargai dan memperhatikan karyawan dan apa yang dilakukannya, karyawan akan merasa berkewajiban untuk membalasnya melalui keterlibatan yang positif dan aktif (Chooi dkk., 2018).

Berdasarkan analisis deskriptif diperoleh bahwa tingkat POS karyawan hotel di Kota Padang diketahui rata-rata berada pada kategori tinggi. Menurut Jankelová dkk. (2021) karyawan yang memiliki POS tinggi akan menemukan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan, merasa bahwa pekerjaannya lebih dihargai dan lebih tertarik pada pekerjaannya. Sementara, berdasarkan analisis deskriptif diperoleh bahwa tingkat *work engagement* karyawan hotel di Kota Padang diketahui rata-rata berada pada kategori sedang. Menurut Crawford dkk. (2010) dengan adanya *work engagement* akan membuat karyawan merasa pekerjaannya lebih mudah dan menarik sehingga termotivasi untuk kreatif dan inovatif. Selain itu, dari hasil analisis dimensi *work engagement* diperoleh *mean* tertinggi terdapat pada dimensi *vigor* (semangat) dengan perolehan *mean* 28.65 dan *mean* terendah pada dimensi *dedication* dengan perolehan *mean* 24.42.

Berdasarkan hasil uji *one sample t-test* diperoleh bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan *work engagement* karyawan perhotelan di Kota Padang berdasarkan jenis kelamin maupun status pernikahan. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara *work engagement* dengan jenis kelamin dimana tidak ada perbedaan yang signifikan *work engagement* pada laki-laki dan perempuan (Drake, 2012; Pri & Zamralita, 2017; Kurniawan & Mulyani, 2021). Apabila dilihat dari status pernikahan, ditunjukkan juga bahwa tidak terdapat perbedaan *work engagement* yang signifikan antara karyawan hotel yang sudah menikah dengan belum menikah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadzul dan Semi (2018) dan Adjie dan Batubara (2023) yang menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan *work engagement* dengan status pernikahan. Subjek pada penelitian ini kebanyakan belum menikah. Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan diketahui

bahwa beberapa hotel memiliki aturan bahwa untuk posisi tertentu seperti *front office* yang dipilih dan diprioritaskan adalah individu yang belum menikah.

Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *work engagement* karyawan perhotelan di Kota Padang. Dari hasil tersebut maka hipotesis penelitian H0 ditolak dan Ha diterima. Hubungan antar variabel penelitian memiliki arah yang positif, yang artinya semakin tinggi *perceived organizational support* yang dimiliki karyawan perhotelan di Kota Padang maka semakin tinggi juga *work engagement* karyawan dan sebaliknya jika *perceived organizational support* yang dimiliki karyawan perhotelan di Kota Padang rendah maka *work engagement* juga rendah.

### SIMPULAN

Hasil penelitian tentang pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* karyawan perhotelan di Kota Padang ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian H0 ditolak dan Ha diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *perceived organizational support* terhadap *work engagement* pada karyawan perhotelan di Kota Padang dengan signifikansi sebesar .000 ( $p < .05$ ) dan besar pengaruh sebesar 53,5% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti.

Secara umum dapat diketahui bahwa *perceived organizational support* yang dimiliki karyawan hotel di Kota Padang rata-rata berada pada kategori tinggi, artinya karyawan hotel di Kota Padang merasakan dan meyakini bahwa organisasinya peduli dan menghargai kontribusi mereka namun belum semua karyawan merasakan hal tersebut. Sementara, *work engagement* yang dimiliki karyawan hotel di Kota Padang rata-rata berada dalam kategori sedang

### DAFTAR PUSTAKA

- Adjie, A. B., & Batubara M. (2023). *Work engagement* pada guru SMA Negeri dengan status Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI). *Jurnal Psikologi Udayana*, 10 (1).
- Anshori, M. Y., & Karya, D. F. (2018). Analisis *work engagement* pada karyawan Primebiz hotel Surabaya. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 23 (3).
- Asghar, M., Tayyab, M., Gull, N., Zhijie, S., Shi R., & Tao, X. (2021). Polychronicity, work engagement, and turnover intention: The moderating role of perceived organizational support in the hotel industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 49.
- Avianti, D. S., & Hatta, M. I. (2022). Pengaruh perceived organizational support terhadap work engagement pada karyawan hospitality industry. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 2(2). <https://doi.org/10.29313/bcsps.v2i3.2929>
- Chanana N. & Sangeeta. (2020). Employee engagement practices during COVID-19 lockdown. *Journal of Public Affairs*. 1-8.
- Chooi, A. M., Ramayah, T., & Doris, D. (2018). Psychological climate, employee engagement and affective organisational commitment: The oil and gas employees' perspective. *International Journal of Economics and Management*, 12(2).
- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834–848. <https://doi.org/10.1037/a0019364>
- Drake, T. J. (2012). *Assessing employee engagement: A comparison of the*

- job engagement scale and the Utrecht work engagement scale.* Available from ProQuest Dissertations and Theses database.
- Eisenberger, R., Malone, G. P., & Presson, W. D. (2016). Optimizing perceived organizational support to enhance employee engagement. *Society for Human Resource Management and Society for Industrial and Organizational Psychology.*
- Fadzrul & Semi. (2018). *Employee engagement dosen di Universitas Jambi. Jurnal Psikologi Jambi, 3* (1).
- Fairnandha, M. M. (2021). Pengaruh *perceived organizational support, job demands, dan job satisfaction* terhadap *work engagement.* *Jurnal Ilmu Manajemen, 9*(3), 920–930.
- Fitri, Monic, E. (2022). Gambaran *Work Engagement* Pada Karyawan PT X di Kota Padang. (Skripsi Sarjana, Universitas Andalas).
- Harter, J. (2020). US Employee Engagement Reverts back to Pre Covid 19 Levels. Gallup.
- Jankelová, N., Joniaková, Z., & Skorková, Z. (2021). Perceived organizational support and work engagement of first-line managers in healthcare-the mediation role of feedback seeking behavior. *Journal of Multidisciplinary Helathcare, 14*(3).
- Kinnunen U, Feldt T, & Mäkikangas A. (2008). Testing the effort-reward imbalance model among Finnish managers: the role of perceived organizational support. *J. Occup. Health Psychol. 13*:114–27.
- Kurniawan, B., & Mulyani, I. (2021). Perbedaan *work engagement* ditinjau berdasarkan jenis kelamin: Studi pada pegawai negeri sipil generasi milenial di badan siber dan sandi negara. *UG Jurnal, 15* (1).
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). Adequacy of sample size in health studies. John Wiley & Sons.
- Li, J. J., Bonn, M. A., & Ye, B. H. (2019). Hotel employee's artificial intelligence and robotics awareness and its impact on turnover intention: The moderating roles of perceived organizational support and competitive psychological climate. *Tourism Management, 73*, 172–181.
- Maitreya, Klara, K. (2021). Hubungan *perceived organizational support* terhadap *work-life balance* pada karyawan bank generasi milenial. (Skripsi Sarjana, Universitas Sanata Dharma).
- Mayanastasia G. & Lay, A. W. S. (2017). Analisa pengaruh *employee engagement* terhadap *customer satisfaction* dengan kinerja karyawan sebagai variabel intervening pada Artotel hotel Surabaya. *Semantic Scholar: Psychology.*
- Musenze, I. A., Mayende, T. S., Wampande, A. J., Kasango, J., & Emojong, O. R. (2020). Mechanism between perceived organizational support and work engagement: explanatory role of self-efficacy. *Journal of Economic and Administrative Sciences.*
- Muslim, M., Suhariadi, F., & Damayanti, N. A. (2018). The performance of medical laboratory technician based on situation awareness and psychological capital with the work engagement mediation. *Indian Journal of Public Health Research and Development, 9* (1).
- Noerchoidah & Indriyani, R. (2022). Hasil *work engagement* dari *work life balance* karyawan peran mediasi *job crafting.* *Jurnal Manajerial, 9*(3).

- Oblinger, D., & Oblinger, J. 2005. Educating the Net Gen. Washington, D.: Educause.
- Octafian, R. & Nugraheni, K. S. (2022). COVID-19: Analisis *job insecurity* dan *job engagement* terhadap *job performance* karyawan hotel di Semarang. *Jenius: Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(2).
- Pri, R., & Zamralita. (2017). Gambaran *work engagement* pada karyawan di PT EG (manufacturing industry). *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, 1 (2).
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4).
- Saks, A.M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal Managerial Psychology*, 21, 600–619.
- Schaufeli, W. B. (2012). Work engagement. What do we know and where do we go? Work engagement in everyday life, business, and academia. *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14(1), 3–10.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1): 71-92.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25.
- Tan, L. P., Yap, C. S., Choong, Y. O., Choe, K. L., Rungruang, P., & Li, Z. (2019). Ethical leadership, perceived organizational support and citizenship behaviors: The moderating role of ethnic dissimilarity. *Leadership and*

*Organization Development Journal*, 40(8), 877–897.