

**PENGARUH KOMPETENSI DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL*
SUPPORT TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG KLATEN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

Peminatan :

Manajemen Sumber Daya Manusia



Diajukan Oleh:

ILHAM RIFKY RAHMANA

1621100032

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA
KLATEN
JUNI 2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KOMPETENSI DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL*
SUPPORT TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG KLATEN**

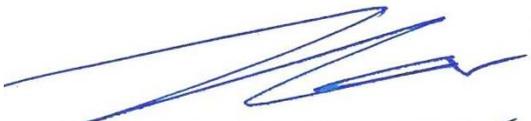
Diajukan Oleh:

ILHAM RIFKY RAHMANA

NIM. 1621100032

Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Dewan Penguji
Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Widya Dharma Klaten
Pada Tanggal 9 Juni 2020

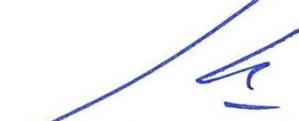
Pembimbing Utama



Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd

NIK. 690 098 194

Pembimbing Pendamping



Jarot Prasetyo, S.E., M.Si

NIK. 690 301 251

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd

NIK. 690 098 194

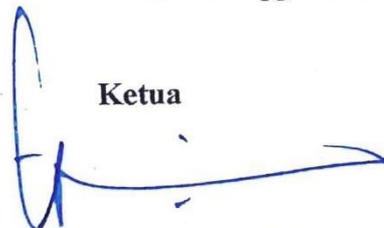
HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KOMPETENSI DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL*
***SUPPORT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BPJS**
KETENAGAKERJAAN CABANG KLATEN

Diajukan Oleh:
ILHAM RIFKY RAHMANA
NIM. 1621100032

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten dan diterima
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada Tanggal 14 Juli 2020.....

Ketua



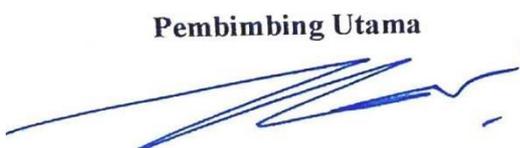
Dr. Sutrisno Badri, M.Sc
NIK. 690 208 290

Sekretaris



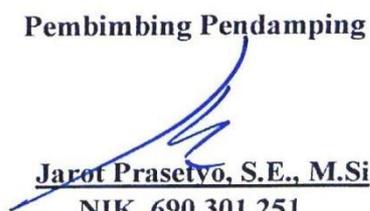
Anis Marjulah, S.E., M.M.
NIK. 690 994 143

Pembimbing Utama



Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd
NIK. 690 098 194

Pembimbing Pendamping



Jarot Prasetyo, S.E., M.Si
NIK. 690 301 251



Disahkan Oleh:
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Sutrisno Badri, M.Sc
NIK. 690 208 290

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ILHAM RIFKY RAHMANA

NIM : 1621100032

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

Judul : PENGARUH KOMPETENSI DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG KLATEN

adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan ijazah dan pencabutan gelar sarjana yang saya peroleh dari skripsi ini.

Klaten, 9 Juni 2020
Penulis,



Ilham Rifky Rahmana

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam. Semoga kita diistiqomahkan dalam menjalankan sunnah-sunnah beliau. Aamiin.

Penulis persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang senantiasa mendukung, membantu dan mendoakan dalam proses meraih gelar Sarjana Manajemen, diantaranya:

1. Orang tua saya, Mamah Ana Farida dan Ayah Rachman Warsudi yang selalu memotivasi untuk maju dan dengan ikhlas mengorbankan segalanya untuk kebaikan dan kebermanfaatan anak-anaknya di kemudian hari.
2. Adik saya Evelyne Rehita Rahman, yang sering membantu dalam segala hal.
3. Teman-teman TK ABA Kadirejo 2004, yang selalu memberikan semangat.
4. Keluarga UKMI Unwidha, yang mana dengan mereka saya menjadi pribadi yang lebih baik. Semoga kelak kita dipertemukan di JannahNya. Aamiin
5. Personil HMJ Manajemen 2018 dan BEM Fakultas Ekonomi 2019, terimakasih untuk perjuangan dan pembelajaran selama ini. Kalian luar biasa.

6. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi angkatan 2016.
7. Segenap dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu dalam pendidikan penulis sejauh ini dan dengan sabarnya dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi. Semoga ilmu yang telah diajarkan bisa bermanfaat untuk kemudian hari.
8. Pimpinan dan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten yang telah memberikan izin melakukan penelitian dan membantu dalam proses pengambilan data.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebut satu-persatu.

MOTTO

Hai orang-orang beriman, jika kamu menolong (agama) Allah,
maka Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu.
(Q.S. Muhammad : 7)

"Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain"

"Pastikan setiap langkah yang digerakkan bernilai kebaikan dan
pembelajaran"

"Terlalu sia-sia jika kau tak berkembang di tengah orang-orang
besar"

"Jika kamu ingin berhenti, ingat alasan kenapa kamu memulainya"

*"Never be upset that it didn't work out, be glad that you learned
something to make you better for the next time"*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil 'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Karyawan Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten”** dengan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi semua umat, yang kita nantikan syafa'atnya di hari kiamat kelak dan semoga kita diistiqomahkan menjalankan sunnah-sunnah beliau.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna meraih gelar Sarjana Manajemen di Universitas Widya Dharma Klaten. Penulis menyadari bahwa dengan kemampuan yang terbatas, baik pengalaman maupun pengetahuan yang dimiliki, sehingga skripsi ini masih dikatakan belum sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak.

Skripsi ini tersusun bukan hanya dengan kemampuan penulis semata, akan tetapi penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dalam penyelesaiannya. Atas semua kontribusi tersebut, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

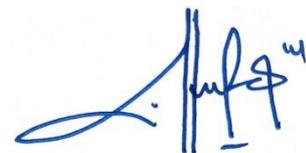
1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang dikaruniakan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
2. Prof. Dr. H. Triyono, M.Pd, selaku Rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Dr. Sutrisno Badri, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
4. H. Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten sekaligus Pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar dan ikhlas memberikan masukan, bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Jarot Prasetyo, S.E., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar dan tulus ikhlas memberikan masukan, bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Sarwono Nursito, S.E., M.Sc, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama penulis menjalankan empat tahun pendidikan.
7. Arif Julianto Sri Nugroho, S.E., M.Si, selaku dosen yang sering mengajak penulis terlibat di berbagai penelitiannya serta memotivasi dan memberikan bantuan penulis untuk mengikuti lomba paper nasional hingga tembus sebagai finalis dan karya itu diterbitkan di sebuah buku bersama paper dari finalis lain.
8. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan banyak ilmu dan pelayanan yang baik selama penulis menempuh pendidikan.

9. Bapak Aris Priyo Wibowo, selaku Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Bapak Rizky Chandra Budiman, selaku Kepala Bidang Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten yang telah membantu dan memberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini serta memberikan saran tentang banyak hal.
11. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten dan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Boyolali yang telah membantu mengisi kuesioner.
12. Semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan pihak-pihak terkait yang dengan ikhlas memberikan doa, semangat, bantuan dan bimbingannya. Meskipun masih jauh dari kata sempurna, diharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakatuh

Klaten, 9 Juni 2020
Penulis,



Ilham Rifky Rahmana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Alasan Pemilihan Judul	7
1.3 Penegasan Judul.....	8
1.4 Pembatasan Masalah.....	9
1.5 Rumusan Masalah.....	10
1.6 Tujuan Penelitian	10
1.7 Manfaat Penelitian.....	11
1.8 Sistematika Penulisan Skripsi.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.2 Kompetensi	18
2.3 <i>Perceived Organizational Support</i>	26
2.4 Kinerja Karyawan	37
2.5 Penelitian Terdahulu.....	40
2.6 Kerangka Pemikiran	43
2.7 Hipotesis	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	45
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
3.3 Populasi dan Sampel.....	46
3.4 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	48
3.5 Sumber Data	53
3.6 Metode Pengumpulan Data	54
3.7 Teknik Analisis Data	55
3.8 Metode Analisis Data	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten	60
4.2 Analisis Deskriptif	73
4.3 Analisis Data.....	87
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran	105

DAFTAR PUSTAKA111

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Perolehan Penghargaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten.....	71
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	75
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	76
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	78
Tabel 4.6	Interval Skala	80
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi	80
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	83
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan	85
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas.....	88
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	90
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	91
Tabel 4.13	Hasil Uji t.....	93
Tabel 4.14	Hasil Uji F.....	95
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tingkat Kompetensi	23
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 4.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	60
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Klaten	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Pengisian Kuesioner
- Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Tabulasi Data
- Lampiran 5 : Hasil Analisis Deskriptif Identifikasi Responden
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian
- Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 9 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis, dan Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 10 : Distribusi r Tabel
- Lampiran 11 : Distribusi t Tabel
- Lampiran 12 : Distribusi F Tabel

ABSTRAK

Ilham Rifky Rahmana, 1621100032. Skripsi. Program Studi Manajemen. Pengaruh Kompetensi dan *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Karyawan Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten secara parsial maupun secara simultan. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten dan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Perintis Boyolali yaitu sebanyak 30 karyawan. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran *link* kuesioner *online* pada responden. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 20. Analisis ini meliputi analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi dan *perceived organizational support* secara parsial maupun simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten. Variabel kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel kompetensi dan *perceived organizational support* sebesar 75.2%, sedangkan sisanya sebesar 24.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kompetensi, *Perceived Organizational Support*, dan Kinerja Karyawan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menjalankan aktivitasnya, setiap perusahaan selalu berorientasi pada tujuan yang telah ditetapkan. Faktor penting dalam mencapai tujuan tersebut adalah faktor Sumber Daya Manusia (SDM). Oleh karena itu perusahaan perlu mengelola SDM dengan sebaik mungkin, karena kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuannya bukan hanya terletak pada ketersediaan modal yang melimpah ataupun keunggulan teknologi yang dimiliki, akan tetapi faktor SDM merupakan faktor yang harus mendapatkan perhatian besar oleh sebuah perusahaan.

Di era globalisasi sekarang ini, sebuah perusahaan agar bisa terus eksis dan berdaya saing, tentunya perusahaan tersebut harus menyiapkan kekuatannya melalui karyawan, dimana karyawan di sini bertindak sebagai aktor utamanya. Dalam menghadapi situasi ini kinerja karyawan dituntut untuk terus meningkat, karena peningkatan kinerja karyawan pastinya akan memberikan dampak positif terhadap perusahaan.

Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja yang dicapai seorang karyawan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu (Simanjuntak dan Calam, 2015). Kinerja karyawan merupakan bagian penting dalam kesuksesan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apabila sebuah

perusahaan atau organisasi mempunyai karyawan dengan kinerja yang baik, maka perusahaan tersebut akan lebih mudah langkahnya dalam mencapai tujuannya. Namun sebaliknya, apabila perusahaan tersebut mempunyai karyawan dengan tingkat kinerja yang buruk, maka langkah perusahaan dalam mencapai tujuannya akan semakin sulit. Oleh karena kinerja karyawan mempunyai peranan yang sangat vital, untuk itu perusahaan perlu memaksimalkan kinerja karyawannya.

Sebuah perusahaan pasti berharap mendapatkan karyawan dengan kinerja yang baik. Namun untuk mendapatkan karyawan dengan kinerja yang baik, perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dari karyawan itu sendiri. Menurut A. Dale Timpe dalam A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2010) bahwasanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja terdiri dari 2 faktor:

1. Faktor Internal yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang, misalnya kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.
2. Faktor Eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Salah satu faktor internal yang ada dalam individu karyawan adalah kompetensi. Hal ini dikarenakan kompetensi merupakan salah satu modal untuk mencapai kinerja yang efektif. Pendapat penulis ini sesuai dengan pendapat Wibowo (2015) yang menyatakan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa seorang karyawan yang unggul adalah karyawan yang menunjukkan kompetensi pada skala tingkat lebih tinggi, dengan frekuensi lebih tinggi, dan dengan hasil yang lebih baik daripada karyawan biasa atau rata-rata. Oleh karenanya kompetensi merupakan karakteristik dasar yang dimiliki oleh setiap individu, yang terkait dengan kriteria yang dipersyaratkan terhadap kinerja yang unggul dan efektif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan yang kompeten adalah karyawan yang penuh percaya diri karena memiliki pengetahuan sesuai bidangnya, memiliki keterampilan serta sikap positif dalam bidang pekerjaannya.

Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *perceived organizational support*. Menurut Erdogan dan Enders (2007) dalam Islam et al. (2015), *perceived organizational support*

didefinisikan sebagai persepsi yang dimiliki oleh karyawan yang mengacu pada sejauh mana organisasi peduli dengan karyawan, menghargai masukan serta hasil kerjanya, dan memberikan bantuan serta dukungan kepada karyawan.

Sementara Eisenberger et al. (2002) menyampaikan pendapatnya, *perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasional) merupakan tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk menghargai peningkatan usaha kerja yang dilakukan oleh karyawan. Sementara itu karyawan mempercayai bahwa organisasi memiliki orientasi positif atau negatif secara umum terhadap karyawan yang mencakup pengakuan atas kontribusi dan kepedulian terhadap kesejahteraan. Oleh karena itu, karyawan menunjukkan pola kesepakatan yang konsisten dengan berbagai pernyataan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi serta memantau cara organisasi memperlakukan karyawannya dengan baik atau tidak dan memeriksa apakah akan menguntungkan apabila dalam keadaan yang berbeda.

Kemudian Rhoades et al. (2001) dalam Biswas dan Kapil (2017) juga berpendapat terkait hal ini, *perceived organizational support* merupakan pengalaman yang dimiliki karyawan terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Apabila pengalaman yang dirasakan oleh karyawan tersebut baik maka karyawan tersebut akan melakukan tindakan-tindakan yang didasari perasaan tulus ikhlas, tanpa mengharapkan suatu imbalan dan lebih mementingkan kepentingan bersama atau kepentingan

organisasi dibandingkan kepentingan pribadinya. Hal tersebut dapat menciptakan rasa tanggung jawab yang besar pada karyawan terhadap tugas yang dibebankan organisasi. Selain itu, karyawan juga akan mematuhi praktik, strategi, tradisi, dan adat istiadat yang digunakan organisasi dan telah terbentuk sebelumnya.

Sindonews.com- BPJS Ketenagakerjaan (BPJSTK) menyadari pentingnya sumber daya manusia (SDM) dalam mencapai keberhasilan dan kesuksesan. Untuk itu, dalam menjalin hubungan baik dengan SDM yang dimiliki, manajemen di perusahaan menggunakan berbagai metode. Dengan harapan, para karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut akan lebih termotivasi dan memiliki pandangan positif tentang kemajuan perusahaan yang tentunya berujung pada peningkatan kinerja SDM dalam melaksanakan pekerjaan dan mencapai target yang ditetapkan.

Dengan keberhasilan BPJS Ketenagakerjaan menjalin hubungan yang sangat baik dengan karyawannya membuat pihaknya kembali meraih penghargaan dalam ajang *Indonesia Employee Engagement Index (IEEI) 2017* sebagai *Highly Engaged Organizational* dan *Best Employee Engaged 2017*. Hal ini terlihat dari hasil yang didapatkan oleh konsultan riset internasional, Blessing White, yang menyatakan bahwa karyawan BPJS Ketenagakerjaan *engaged* dalam mencapai tujuan perusahaan. Sedikitnya 92% total responden menyatakan diri puas bekerja di BPJS Ketenagakerjaan dan 91,4% responden menyukai pekerjaan yang mereka lakukan, sementara untuk angka rata-rata yang diraih BPJS

Ketenagakerjaan mencapai 83,6%. ujar Direktur Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan, Naufal Mahfudz dalam siaran pers, Rabu (28/3/2018). Tak lupa Naufal memberikan apresiasi atas usaha para karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam mencapai target kinerja yang telah ditetapkan.

Dengan adanya inisiatif dari pihak pimpinan atau manajemen untuk menjalin hubungan yang baik, menciptakan lingkungan yang nyaman disertai apresiasi atas hasil kerja yang dicapai membuat karyawan lebih termotivasi untuk selalu melibatkan diri dalam memajukan organisasi dan juga senantiasa meningkatkan kinerjanya. Selain dari menjalin hubungan baik dengan karyawan, memberikan apresiasi atas kinerjanya, ada faktor lain yang dijadikan pertimbangan manajemen untuk meningkatkan kinerja dari karyawan yang dimilikinya, yaitu aspek kompetensi. *Bisnis.com*, JAKARTA—Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang ada dengan jumlah saat ini mencapai 3.800 orang.

Direktur Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Amri Yusuf mengatakan Dari 3.800 orang, sebanyak 3.200 merupakan karyawan tetap, adapun sisanya adalah calon karyawan. Menurutnya, para calon karyawan tersebut akan diangkat menjadi karyawan tetap dalam waktu dekat. Kami akan *upgrade* kualitas mereka agar lebih bagus, katanya di Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan, Selasa (4/3/2014). Untuk menambah jumlah SDM, BPJS Ketenagakerjaan bekerja sama dengan beberapa universitas

(a) Universitas Indonesia (UI), (b) Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) dan sebagainya.

BPJS Ketenagakerjaan akan meminta rekomendasi beberapa mahasiswa terbaik dari universitas–universitas tersebut untuk nantinya bisa ditempatkan di kantor cabang. Para mahasiswa berasal dari berbagai disiplin ilmu mulai dari ekonomi, hukum, pajak, dan lain-lain. Menurutnya, BPJS Ketenagakerjaan juga akan membangun sebuah *learning center*. Dalam proses pembangunannya, saat ini terdapat tujuh perusahaan yang mengikuti tender. Dari langkah ini semakin diketahui bahwa untuk mendapatkan kinerja yang baik, perlu melakukan perekrutan orang-orang yang berkompeten yang mana melalui pendidikan sebagai penunjang kompetensi itu. Ketika karyawan memiliki kompetensi yang baik, makaawasannya akan lebih luas, yang mana dengan hal itu bisa berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMPETENSI DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG KLATEN”**.

1.2 Alasan Pemilihan Judul

Pemilihan judul yang diangkat penulis seperti yang tercantum dalam skripsi ini didasari oleh alasan:

1.2.1 Alasan Obyektif

1. Oleh karena kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka penulis ingin mengetahui pengaruh kompetensi dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten.

1.2.2 Alasan Subyektif

1. Penulis ingin memberikan informasi kepada publik mengenai kinerja karyawan jika terdapat faktor yang mempengaruhi seperti faktor kompetensi dan *perceived organizational support*.
2. Penulis optimis penelitian ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu karena penelitian ini didukung tersedianya data-data dari berbagai literatur yang dibutuhkan yang digunakan penulis sebagai referensi.

1.3 Penegasan Judul

Dalam rangka menghindari perbedaan persepsi atau penafsiran terhadap variabel yang diangkat dalam penelitian ini, maka berikut disampaikan penegasan terhadap variabel-variabel yang terdapat pada judul penelitian ini.

1. Kompetensi

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan

dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. (Wibowo, 2015)

2. *Perceived Organizational Support*

Menurut Erdogan dan Enders (2007) dalam Islam et al. (2015) *perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasional) didefinisikan sebagai persepsi yang dimiliki oleh karyawan yang mengacu pada sejauh mana organisasi peduli dengan karyawan, menghargai masukan serta hasil kerjanya, dan memberikan bantuan serta dukungan kepada karyawan.

3. Kinerja Karyawan

Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja yang dicapai seorang karyawan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu (Simanjuntak dan Calam, 2015).

1.4 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, serta untuk menghindari perluasan permasalahan yang akan diteliti, maka penulis membatasi obyek yang diteliti. Penulis hanya menguji pengaruh kompetensi dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang dapat penulis angkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten ?
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten ?
3. Apakah kompetensi dan *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten?

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disampaikan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menguji pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten.
2. Untuk menguji pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten.
3. Untuk menguji pengaruh kompetensi dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten.

1.7 Manfaat Penelitian

1.7.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan, dan dapat dijadikan bahan rujukan untuk penelitian yang sejenis pada masa mendatang.

1.7.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Sebagai penambah pengetahuan dan wawasan penulis untuk lebih mengetahui seberapa berpengaruhnya kompetensi dan *perceived organizational support* bagi kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Untuk mengetahui sejauh mana kompetensi dan *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yang mana dari hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan pertimbangan oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan supaya mempermudah langkahnya dalam mencapai tujuan organisasi.

3. Bagi Pembaca

Memberikan bahan referensi penelitian kepada pembaca mengenai pengaruh kompetensi dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan.

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai latar belakang, alasan pemilihan judul, penegasan judul, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai kajian teori yang terdiri dari manajemen sumber daya manusia, kompetensi, *perceived organizational support*, kinerja, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai desain penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional dan variabel penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum organisasi, deskriptif responden, deskriptif variabel penelitian, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari pengaruh kompetensi dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan identifikasi responden dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden penelitian ini adalah perempuan yaitu sebanyak 18 orang (60%) dari total responden, sebagian besar berusia 20-30 tahun sebanyak 14 orang (46.7%), dengan mayoritas berpendidikan S1 sebanyak 24 orang (80%), dan mempunyai masa kerja 1-5 tahun sebanyak 16 orang (53.3%).
2. Berdasarkan analisis deskriptif secara umum menggambarkan bahwa kompetensi karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten menunjukkan taraf yang sangat baik. Dari tingkat kompetensi yang sangat baik ini tentu akan memberikan dampak positif terhadap kinerja dari karyawan dan organisasi, karena unsur-unsur yang menunjang tercapainya kinerja unggul sudah sebagian besar dimiliki oleh karyawan.
3. Hasil analisis deskriptif secara umum menggambarkan bahwa *perceived organizational support* berada pada kriteria sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden penelitian telah menilai bahwa perusahaan dalam memperhatikan kesejahteraan dan menghargai kontribusi yang

mereka berikan untuk kemajuan organisasi telah dilakukan dengan sangat baik. Dari banyaknya *support system* yang organisasi berikan kepada karyawan, dimensi penggajian diberikan dengan sangat layak merupakan aspek yang paling berpengaruh terhadap tinggi rendahnya *perceived organizational support*.

4. Berdasarkan analisis deskriptif secara umum menjelaskan bahwa taraf kompetensi yang sangat baik dan *perceived organizational support* yang sangat tinggi, keduanya berdampak pada kinerja karyawan yang mencapai taraf sangat baik. Dampak dari taraf kedua variabel yang memuaskan tadi adalah dalam bekerja, karyawan berlaku tanggung jawab tanpa diminta. Hal ini menunjukkan bahwa dalam menjalankan pekerjaannya, karyawan akan menunjukkan sikap profesionalitas kerja dan bersedia memberikan yang terbaik demi kemajuan organisasi.
5. Berdasarkan uji validitas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dari kuesioner penelitian variabel Kompetensi (X_1), *Perceived Organizational Support* (X_2) dan Kinerja Karyawan (Y) dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.374).
6. Berdasarkan uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dari kuesioner variabel Kompetensi (X_1), *Perceived Organizational Support* (X_2) dan Kinerja (Y) menunjukkan *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ yang berarti semua pernyataan dari kuesioner penelitian variabel tersebut dinyatakan reliabel.

7. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dihasilkan persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = -1,652 + 0,393 X_1 + 0,628 X_2 + e$. Menunjukkan bahwa konstanta $-1,652$ berarti tanpa ada variabel X_1 (Kompetensi) dan X_2 (*Perceived Organizational Support*) akan terjadi penurunan kinerja karyawan sebesar $-1,652$ satuan kinerja.
8. Berdasarkan hasil uji t untuk variabel kompetensi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,054$ dan nilai signifikansi sebesar $0,050$. Karena nilai $t_{hitung} 2,054 > t_{tabel} 2,052$ dan nilai signifikansi $0,050 \leq 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga dalam penelitian ini H_1 yang berbunyi ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan diterima.
9. Berdasarkan hasil uji t untuk variabel *perceived organizational support* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $4,903$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000$. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,903 > 2,052$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga dalam penelitian ini H_2 yang berbunyi ada pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan diterima.
10. Berdasarkan uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $44,965$ dengan signifikansi sebesar $0,000$. Hal ini membuktikan bahwa $f_{hitung} = 44,965 > f_{tabel} = 3,34$ sedangkan taraf signifikansi $= 0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa kompetensi dan *perceived organizational support* secara simultan

berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan H_3 yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

11. Berdasarkan data yang telah diolah, dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar = 0.752 atau (75.2%). Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel independen Kompetensi (X_1) dan *Perceived Organizational Support* (X_2) terhadap perubahan variabel dependen Kinerja Karyawan (Y), dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini adalah 75.2%, sedangkan sisanya yaitu 24.8% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian dan kesimpulan di atas, maka peneliti memberi masukan sebagai berikut :

5.2.1 Bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten

1. Dalam menyikapi hasil analisis deskriptif pada variabel kompetensi yang menunjukkan rata-rata terendah untuk seluruh item pernyataan pada kuesioner berada pada item 3 yang berbunyi “Saya mampu memberikan gagasan kreatif dengan menyampaikan alasan dan dampaknya secara terperinci untuk kemajuan organisasi”. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurang maksimalnya poin itu, sehingga peneliti mengusulkan program

Training For Trainer, kegiatan ini mendesain semua karyawan untuk menjadi layaknya seorang pemimpin. Dimana seorang pemimpin berani berbicara di depan umum dan berani membuat sebuah keputusan dengan cepat dan tepat. Pada kegiatan *Training For Trainer* ada kegiatan seminar atau pelatihan tentang *public speaking* kemudian dilanjutkan ke sesi *practical*. Kemudian di sesi yang lain, karyawan diminta membentuk beberapa kelompok, selanjutnya pimpinan cabang memberikan sebuah permasalahan yang kompleks, dan setiap kelompok diminta untuk mendiskusikan solusi dan kemudian mempresentasikannya. Dari program ini peneliti menilai untuk pernyataan item 3 akan meningkat rata-ratanya karena karyawan dilatih untuk berani menyuarakan ide-idenya.

2. Selama melakukan observasi dalam jangka waktu sebulan, peneliti melihat apresiasi atas capaian prestasi sudah dijalankan dengan sangat baik, namun peneliti mengamati bahwa apresiasi yang diberikan hanya ketika karyawan berprestasi di luar organisasi. Hal ini mungkin lingkupnya terlalu besar, karena karakter seseorang berbeda-beda, ada yang ambisius ada juga yang hanya datar saja. Sehingga untuk memunculkan target besar dimulai dari memotivasi lingkup yang kecil. Misalnya dengan mengadakan *employee of the month* kepada mereka yang menunjukkan kinerja terbaik diantara karyawan yang lain. Apresiasi ini bukan hanya diberikan dalam

bentuk barang berkesan secara pribadi, tetapi apresiasi ini dilakukan dengan pengumuman peraih *employee of the month* di hadapan seluruh karyawan dan juga bisa dengan pemajangan foto pemenang di salah satu sudut dinding strategis selama sebulan. Sehingga karyawan merasa dihargai dan mendapat dukungan penuh dari rekan kerjanya, selain itu dengan hal ini juga bisa menambah motivasi karyawan yang lain untuk meraih penghargaan yang sama di bulan selanjutnya. Ketika organisasi memandang program ini perlu untuk dijalankan, maka Bidang Umum dan SDM perlu menyusun *key performance indicator* atau poin-poin penilaian untuk menetapkan karyawan mana yang memenuhi kriteria karyawan terbaik.

3. Selama menjalankan penelitian, peneliti sering diminta mencarikan berkas-berkas lama di ruang kearsipan. Dalam 1 berkas itu, peneliti diminta untuk mendokumentasikan beberapa bagian, hanya saja setelah dicari, beberapa bagian itu tidak ada, untuk itu peneliti menyarankan ketika di bagian pelayanan, *Customer Service Officer* perlu lebih teliti dalam melakukan verifikasi berkas. Sehingga untuk kedepannya tidak ada lagi kasus dimana proses pencarian berkas namun tidak ditemukan.
4. Di bagian Ruang Kearsipan, peneliti menilai bahwa ruangan terlalu kecil sehingga tidak lagi bisa menampung semua berkas yang ada. Setelah dilakukan proses konfirmasi kepada Kabid Umum dan

SDM, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten telah melakukan penyewaan gedung di luar kantor untuk menampung semua berkas. Dari sini peneliti memandang BPJS Ketenagakerjaan Pusat perlu mempertimbangkan kearsipan digital untuk diterapkan di semua lini, dari mulai Kantor Wilayah, Kantor Cabang, sampai Kantor Cabang Perintis. Langkah ini peneliti nilai jauh lebih efektif dan efisien dalam melakukan proses pengarsipan dan pencarian berkas yang dibutuhkan.

5. Dari hasil yang didapat, kompetensi dan *perceived organizational support* mempengaruhi kinerja sebesar 75,2% dan sebesar 24,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dengan hasil ini, organisasi perlu melihat atau memperhatikan variabel lain yang juga mempengaruhi kinerja dari karyawan, variabel lain itu bisa dari tingkat stress kerja karyawan atau lingkungan kerja atau variabel yang lain. Menyikapi hal itu peneliti menyarankan dua hal. Ketika BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten ingin meningkatkan kinerja karyawan, maka yang perlu dilakukan adalah (1) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten mencari tahu variabel lain yang mempengaruhi kinerja selain dari kompetensi dan *perceived organizational support*. Ketika sudah diketahui, maka hendaklah melakukan perbaikan pada variabel tersebut. (2) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten bisa memperbaiki poin-poin yang belum maksimal dalam variabel

kompetensi dan *perceived organizational support*. Sehingga dengan langkah ini, persentase pengaruh kompetensi dan *perceived organizational support* terhadap kinerja bisa meningkat.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya dapat memilih organisasi dengan populasi yang lebih besar dan memperbanyak jumlah responden.
2. Peneliti diharapkan untuk menguji variabel lain yang diduga kuat dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti stress kerja, lingkungan kerja, atau yang lainnya.
3. Dalam proses pembuatan kuesioner, peneliti sebaiknya melalui proses observasi dan wawancara terlebih dahulu dengan bidang SDM atau personalia untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan, setelah itu peneliti baru menyusun kuesioner. Selepas kuesioner tersusun, hendaknya kuesioner dikonsultasikan kembali dengan bidang SDM untuk dinilai apakah kuesioner itu sudah mampu untuk mengukur variabel yang diteliti. Setelah disetujui, baru kuesioner bisa didistribusikan kepada responden untuk diisi.
4. Dalam kuesioner tersebut, hendaknya peneliti memberikan penjelasan singkat mengenai variabel yang akan diteliti, sehingga antara peneliti dan responden akan terjadi persamaan persepsi mengenai variabel terkait.

5. Dalam menentukan tempat penelitian, hendaknya tidak didasarkan pada alasan jarak yang dekat atau sistem pengambilan data yang mereka tawarkan mudah dan cepat, namun penentuan tempat penelitian seharusnya lebih didasarkan pada alasan status dari organisasi itu sendiri. Pilihlah tempat penelitian yang bonafit dengan tata kelola organisasi yang baik. Sehingga selain dari tujuan utama yaitu penelitian ini selesai, akan tetapi peneliti juga bisa mendapat proses pembelajaran diri yang mana bisa meningkatkan level kompetensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N. J. & S. Mayer. 1990. The Measurement and Antecedence of Affective, Continuance and Normative Commitment to Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 53: 337-348.
- Ardianto, A. 2009. Perceived Organizational Support sebagai Pemediasi Pengaruh Keadilan Prosedural, Penghargaan, dan Dukungan Supervisor terhadap Komitmen Afektif (Studi Pada Karyawan PT. POS Indonesia (Persero) Kantor POS Surakarta). *Skripsi*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Badriyah, L. 2017. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Utama Cabang Semarang. *Skripsi*. Semarang. Universitas Negeri Semarang
- Biswas, S. & K. Kapil. 2017. Linking perceived organizational support and organizational justice to employees' in-role performance and organizational cynicism through organizational trust: A field investigation in India. *Journal of Management Development*. 36(5): 696-711
- Eisenberger, R., F. Stinglhamber., C. Vandenberghe., I. Sucharski., & L. Rhoades. 2002. Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87: 565-573
- Eisenberger, R., S. Armeli., B. Rexwinkel., P. Lynch., & L. Rhoades. 2001. Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Personnel Psychology*, 86(1): 42-51
- ekbis.sindonews.com. (2018, 28 Maret). SDM BPJS Ketenagakerjaan Siap Hadapi Tantangan. Diakses pada tanggal 3 Februari 2020. <https://ekbis.sindonews.com/newsread/1293350/34/sdm-bpjs-ketenagakerjaan-siap-hadapi-tantangan-1522219736>
- Elayati, M. 2015. Pengaruh Keadilan Imbalan dan Gaya Kepemimpinan Berorientasi Tugas Terhadap Perceived Organizational Support Pada Sales PT. Columbindo Perdana Cabang Semarang. *Skripsi*. Semarang: Universitas Semarang

- Ernawati. 2018. Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura I (Persero). *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- finansial.bisnis.com. (2014. 4 Maret). BPJS Ketenagakerjaan Perkuat Kualitas SDM. Diakses pada tanggal 3 Februari 2020. <https://finansial.bisnis.com/read/20140304/215/207871/bpjs-ketenagakerjaan-perkuat-kualitas-sdm>
- Fitran, M. A. 2012. Kajian Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Level Jabatan Manajerial (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah ABC). *Tesis*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Greenberg, J. 2011. *Behavior in Organizations. Tenth Edition*. Essex-England: Pearson Education Limited
- Handoko, T. H. 1987. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Husein, U. 2011. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Ihsan, F. 2005. *Dasar-dasar Kependidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Islam, T., I. Ahmed., & N. Ungku. 2015. The influence of organizational learning culture and perceived organizational support on employees' affective commitment and turnover intention. *Nankai Business Review International*, 6(4): 417-431.
- Jabbarian, J. & M. Chegini. 2016. The Effect of Perceived Organizational Support on Employee Resistance to Change : A Study on Guilan Municipal Staff. *Journal of History Culture and Art Research*, 5(4): 642-654.
- Karatepe, O. M. 2012. Perceived organizational support, career satisfaction, and performance outcomes: A study of hotel employees in Cameroon. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(5): 735-752
- Malayu, S. P. H. 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Malik, S. Z. & R. Naeem. 2016. Organizational Virtuousness, Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior: A Mediation Framework. *Journal of Behavioural Sciences*, 26(1): 113-129
- Mangkunegara, A. A. P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Manullang, M. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Nuramala, K. 2015. Perceived Organizational Support (POS), Keadilan Organisasi dan Self-Monitoring Sebagai Prediktor Organizational Citizen Behavior (OCB). *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Priandana, F. D. 2016. Pengaruh Budaya Organisasi dan Perceived Organizational Support Terhadap Komitmen Organisasi. *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Rahmah, D. S. 2015. Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Dompet Dhuafa Republik). *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- Rahmah, R. R. 2014. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967. *Skripsi*. Bogor: Institut Pertanian Bogor
- Ramadhani, F. A. 2018. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan dengan Keterikatan Karyawan sebagai Variabel Mediasi pada SMK SMTI Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
- Rhoades, L. & R. Eisenberger. 2002. Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4).
- _____. 2002. Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4): 698-714.

- Rhoades, L., R. Eisenberger., & S. Armeli. 2001. Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86: 825–836.
- Riyanda, M. 2017. Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta
- Sari, M. N. 2019. Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada ED Aluminium Yogyakarta). *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Sekaran, U. & R. Bougie. 2017. Metode Penelitian untuk Bisnis 6(1). Jakarta: Salemba Empat
- _____. 2017. Metode Penelitian untuk Bisnis 6(2). Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. 2018. Pengaruh Perceived Organizational Support dan Self-Efficacy terhadap Kesiapan untuk Berubah serta Dampaknya terhadap Perilaku Pegawai di KPP Pratama Bantul. *Tesis*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Taufiq, Y. D. P. 2017. Pengaruh Motivasi dan Perceived Organizational Support terhadap Komitmen dan Kinerja dalam Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Vale Indonesia Tbk). *Tesis*. Makasar: Universitas Hasanudin
- Viswesvaran & Ones. 2000. Perspectives on Models of Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment*
- Wayne, S. J., M. Shore., & C. Liden.1997. Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *Journal of Management Journal*, 40: 82-111
- Wibowo. 2015. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers