

**PENINGKATAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR BERBASIS
PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP
KINERJA KARYAWAN**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

LIN, SHIESHIELIA INTAN S.

NIM : 12010115140115

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2019**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Lin, Shieshielia Intan S.

Nomor Induk Mahasiswa : 12010115140115

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/ Manajemen

Judul Skripsi : PENINGKATAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT*
DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP*
BEHAVIOR BERBASIS *PERCEIVED*
ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP
KINERJA KARYAWAN

Dosen Pembimbing : Dr. Edy Rahardja, SE, MSi

Semarang, 9 Mei 2019

Dosen Pembimbing

Dr. Edy Rahardja, SE, MSi

PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Lin, Shieshielia Intan S.
Nomor Induk Mahasiswa : 12010115140115
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/ Manajemen
Judul Skripsi : *PENINGKATAN EMPLOYEE ENGAGEMENT
DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR BERBASIS PERCEIVED
ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP
KINERJA KARYAWAN*

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 28 Mei 2019

Tim Penguji

1. Dr. Edy Rahardja, SE, MSi (.....)
2. Dr. Retno Hidayati, MM (.....)
3. Andriyani, SE, MM (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, LIN SHIESHIELIA INTAN S., menyatakan bahwa skripsi dengan judul *PENINGKATAN EMPLOYEE ENGAGEMENT DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR BERBASIS PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya sasin, tiru, atau yang sasya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 9 Mei 2019

Yang membuat pernyataan,

Lin, Shieshielia Intan S.

12010115140115

ABSTRAKSI

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan dengan *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel intervening.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang per bulan Maret tahun 2018 sebesar 684 orang, dengan jumlah sampel sebesar 87 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah path analisis, dimana sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior*. *Perceived organizational support*, *employee engagement* dan *organizational citizenship behavior* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Employee engagement* tidak mampu menjadi variabel intervening antara *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan. *Organizational citizenship behavior* mampu menjadi variabel intervening antara *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci : *perceived organizational support*, *employee engagement*, *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan.

ABSTRACT

Performance is the result of work in quality and quantity that a person achieves in carrying out his duties in accordance with the responsibilities given. This study aims to describe and analyze the effect of perceived organizational support on employee performance with employee engagement and organizational citizenship behavior as intervening variables.

The population in this study are permanent employees of Sultan Agung Islamic Hospital Semarang per March 2018 for 684 people, with a sample size of 87 people. The sampling technique used in this study is Simple Random Sampling. The analysis tool used is path analysis, where previously tested the validity and reliability and classical assumptions.

The results showed that perceived organizational support has a positive and significant effect on employee engagement and organizational citizenship behavior. Perceived organizational support, employee engagement and organizational citizenship behavior have a positive and significant influence on employee performance. Employee engagement cannot be an intervening variable between perceived organizational support for employee performance. Organizational citizenship behavior is able to become an intervening variable between perceived organizational support for employee performance.

Keywords: perceived organizational support, employee engagement, organizational citizenship behavior and employee performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “PENINGKATAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* BERBASIS *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN”.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Program Sarjana Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Suharnomo, SE, MSi selaku Dekan Universitas Diponegoro Semarang
2. Bapak Dr. Edy Rahardja, SE, MSi, selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan motivasi dalam bimbingan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Harry Soesanto, M.Kes selaku dosen wali Universitas Diponegoro Semarang.
4. Bapak Dr. Harjum Muharam, SE, ME selaku Ketua Jurusan Universitas Diponegoro Semarang

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
6. Kedua Orang Tua dan Saudaraku tercinta yang tak henti-hentinya mendoakan serta memotivasi dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
7. Staf dan karyawan RSI Sultan Agung Semarang telah memberikan kesempatan kepada peneliti hingga akhir penyelesaian penyusunan skripsi
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan ini dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, 9 Mei 2019

Penulis,

Lin, Shieshielia Intan S.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan teori	7
2.1.1 Kinerja sumber daya manusia	7
2.1.2 <i>Perceived organizational support</i> (persepsi dukungan organisasi)	10
2.1.3 <i>Employee engagement</i>	13
2.1.4 <i>Organizational citizenship behavior</i>	15
2.2 Penelitian terdahulu	19
2.3 Hubungan antar variabel	17
2.3.1 Pengaruh <i>perceived organizational support</i> terhadap <i>employee engagement</i>	20
2.3.2 Pengaruh <i>perceived organizational support</i> terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	21

2.3.3	Pengaruh <i>perceived organizational support</i> terhadap kinerja karyawan	23
2.3.4	Pengaruh <i>employee engagement</i> terhadap kinerja karyawan	24
2.3.5	Pengaruh <i>organizational citizenship behavior</i> terhadap kinerja karyawan	25
2.4	Kerangka pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	28
3.1.1	Variabel Penelitian	28
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.2	Populasi dan Sampel	30
3.3	Jenis Data dan Sumber Data	31
3.4	Metode Pengumpulan Data	32
3.5	Metode Analisis Data	33
3.5.1	Analisis deskriptif variabel	33
3.5.2	Analisis Kuantitatif	33
BAB IV HASIL PENELITIAN		39
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	39
4.1.1	Karakteristik responden	39
4.1.2	Uji instrumen.....	41
4.1.3	Analisis deskriptif variabel	43
4.2	Uji asumsi klasik.....	49
4.3	Metode analisis data	52
4.3.1	Persamaan regresi.....	52
4.3.2	Pengujian hipotesis	54
4.3.2.1	Uji signifikansi parameter individual (uji statistic t)	54
4.3.2.2	Uji koefisien determinasi	57
4.3.3	Uji sobel test.....	58
4.4	Pembahasan	61

4.4.1	Pengaruh <i>perceived organizational support</i> terhadap <i>employee engagement</i>	61
4.4.2	Pengaruh <i>perceived organizational support</i> terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	63
4.4.3	Pengaruh <i>perceived organizational support</i> terhadap kinerja karyawan	64
4.4.4	Pengaruh <i>employee engagement</i> terhadap kinerja karyawan	66
4.4.5	Pengaruh <i>organizational citizenship behavior</i> terhadap kinerja karyawan	67
BAB V PENUTUP		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	70
5.3	Keterbatasan dan agenda penelitian mendatang	71
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Kotak saran kinerja layanan 4
Tabel 2.1	Ringkasan hasil riset penelitian terdahulu 19
Tabel 3.1	Definisi operasional variabel 29
Tabel 4.1	Karakteristik responden 39
Tabel 4.2	Uji validitas indikator variabel penelitian 41
Tabel 4.3	Uji reliabilitas variabel 42
Tabel 4.4	Tanggapan responden terhadap <i>perceived organizational support</i> 43
Tabel 4.5	Tanggapan responden terhadap <i>employee engagement</i> 45
Tabel 4.6	Tanggapan responden terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> 47
Tabel 4.7	Tanggapan responden terhadap kinerja karyawan 48
Tabel 4.8	Uji multikolinieritas 50
Tabel 4.9	Uji heteroskedastisitas 51
Tabel 4.10	Persamaan regresi model 1 52
Tabel 4.11	Persamaan regresi model 2 53
Tabel 4.12	Persamaan regresi model 3 53
Tabel 4.13	Rangkuman hasil koefisien determinasi 57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran teoritis	26
Gambar 4.1 Uji normalitas grafik	50
Gambar 4.2 Pengaruh <i>perceived organizational support</i> terhadap kinerja karyawan melalui <i>employee engagement</i>	58
Gambar 4.3 Pengaruh <i>perceived organizational support</i> terhadap kinerja karyawan melalui <i>organizational citizenship behavior</i>	60

DAFTAR LAMPIRAN

KUISIONER

SURAT IJIN PERMOHONAN PENELITIAN

SUART BALASAN IJIN PERMOHONAN PENELITIAN

Lampiran 1 Tabel Induk

Lampiran 2 Frequency table

Lampiran 3 Uji validitas

Lampiran 4 Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Regression

Lampiran 6 Tabel t dan r tabel menurut dengan signifikansi 5%

Lampiran 7 Tabel F tabel

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan organisasi di dalam menjalankan aktivitasnya ditentukan oleh sumber daya manusia sebagai pelaksana aktivitas. Eksistensi keberhasilan organisasi publik ditentukan oleh sumber daya manusianya. Untuk mewujudkan tujuan organisasi, maka salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai modal organisasi. Hal tersebut karena sumber daya manusia yang berkualitas merupakan faktor kunci untuk mencapai keberhasilan suatu organisasi.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, maka menuntut sumber daya manusia yang punya kompetensi agar mampu bersaing, tidak hanya untuk dirinya sendiri tetapi juga untuk kemajuan organisasi. Untuk itulah diperlukan perencanaan yang cermat agar kegiatan-kegiatan organisasi tersebut dapat berjalan secara terpadu dan terarah dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan, salah satunya cara dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2012). Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu sehingga diperlukan standar pekerjaan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Simamora (2013) dengan adanya standar kinerja pekerjaan dapat menetapkan tingkat kinerja karyawan yang diharapkan

dari pelaksana pekerjaan dan kriteria pengukuran kesuksesan pekerjaan. Peranan karyawan yang handal dan profesional sangat membantu dalam meningkatkan kinerja organisasi. Kualitas karyawan yang masih jauh dari memadai tentu akan mempengaruhi pencapaian yang dihasilkan. Untuk mencapai kinerja yang optimal dibutuhkan suatu interaksi dan koordinasi yang didesain untuk menghubungkan tugas-tugas, baik perseorangan maupun kelompok dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Untuk menghasilkan kinerja pegawai yang maksimal, maka dibutuhkan tingginya mental atau semangat yang tinggi dari pegawai untuk bersikap dan berperilaku total dalam bekerja (*employee engagement*). Hal tersebut karena semakin tinggi mental pegawai untuk bersikap dan berperilaku total dalam bekerja, maka tentu akan semakin mempengaruhi tingginya pencapaian kinerja yang dihasilkan. Kinerja pegawai yang maksimal juga tidak lepas karena pengaruh perilaku individu untuk bekerja secara ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal atau lebih dikenal dengan *Organizational citizenship behavior*. Agar kinerja pegawai dapat maksimal, maka dibutuhkan dukungan yang tinggi dari pihak organisasi (*perceived organizational support*).

Persepsi dukungan organisasi merupakan dukungan organisasi yang dirasakan dengan keyakinan secara umum mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, mendengar keluhan, memperhatikan kehidupan karyawan dan dapat dipercaya untuk memperlakukan karyawan secara adil (Dwitasari, dkk, 2015). Hal ini sesuai pernyataan Rhoades dan Eisenberger (2002) dalam Purparini dkk (2014) bahwa persepsi karyawan

mengenai dukungan yang diberikan organisasi (*perceived organizational support*) akan mempengaruhi bagaimana kinerja mereka terhadap organisasi.

Dalam kegiatan rumah sakit, maka peran sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan, tidak terkecuali Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung. RSI Sultan Agung Semarang merupakan salah satu *pilot project* rumah sakit Islam di Indonesia, dimana dalam memberikan layanan sesuai standar pelayanan kesehatan dengan tetap mengedepankan konsep Islami kepada pasien, yaitu memberikan layanan dengan konsep Islam, dimana dalam melakukan pengobatan lebih mengedepankan metode psikoterapi *religius* dengan tujuan untuk mengubah keimanannya untuk membantu proses kesembuhan bagi pasien. Berbagai upaya dilakukan oleh pihak manajemen RSI Sultan Agung dalam memberikan layanan sesuai standar pelayanan kesehatan dengan tetap mengedepankan konsep Islami kepada pasien, seperti keramahan petugas, tenaga medis yang professional, melakukan bimbingan spiritual dalam menjaga hubungan baik dengan para pasien.

Hal yang melatar belakangi permasalahan bahwa masih banyak ditemukan para perawat dan karyawan dalam memberikan pelayanan masih jauh dari ekspektasi pasien. Hal tersebut terlihat dengan banyaknya keluhan yang dilakukan oleh para pasien terhadap kinerja layanan yang diberikan pihak rumah sakit. Berdasarkan hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa masih ditemukan rendahnya sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, ditunjukkan dengan masih adanya perawat yang kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan, perilaku yang kurang etis. Masih adanya sikap membedakan dari kelas sosial serta kurang sabarnya perawat dalam memberikan

pelayanan kepada pasien masih sering terjadi. Masih rendahnya respon perawat dalam memberikan informasi terhadap masalah kesehatan yang dihadapi pasien. Dampak dengan kinerja pegawai rumah sakit tentu juga mempengaruhi jumlah pasien, seperti dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Kotak Saran Kinerja Layanan
RSI Sultan Agung Kota Semarang Tahun 2017 – Juni 2018

No	Keluhan Pegawai	Kotak Saran
1.	Masih rendahnya kemampuan pegawai dalam memberikan informasi, seperti informasi tentang layanan kesehatan	2016 dan 2017
2.	Masih lambatnya karyawan dalam pengurusan administrasi hingga pengambilan obat yg harus menunggu lama	2016
3.	Perawat yang kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan	2016
4.	Kurang adanya penghargaan kepada pegawai yang berprestasi	2017
5.	Perhatian pimpinan terhadap karyawan kurang	2017
6.	Promosi jabatan karena kedekatan	2016 dan 2017
7.	Kurangnya dukungan organisasi terkait tugas yang diberikan tidak seimbang dengan jumlah pegawai	2016 dan 2017
8.	Sikap membedakan dari kelas sosial	2017
9.	Pasien menunggu terlalu lama dikarenakan dokter atau petugas belum ada atau datang terlambat	2017

Sumber : RSI Sultan Agung Semarang , 2018

Berdasarkan kotak saran selama tahun 2016 hingga 2017 terkait kinerja para pegawai di RSI Sultan Agung Kota Semarang seperti dijelaskan pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa masih banyak keluhan yang dilakukan para pegawai dalam memberikan layanan kepada para pasien. Dengan terjadinya keluhan dari para pasien selama menggunakan jasa rumah sakit tersebut memberikan indikasi bahwa kinerja pegawai pada rumah sakit tersebut kurang maksimal.

Penelitian tentang kinerja telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Arshadi, dkk (2013), Puspitasari (2014), Susmiati,

dkk (2015) dan Mursidta (2017) yang menunjukkan hasil yang inkonsisten, seperti dijelaskan dalam tabel berikut :

Tabel 1.2
Hasil Riset Gap

Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	
	Sign	Tdk sign
Perceived organizational support terhadap kinerja karyawan	Arshadi, dkk (2013), Puspitasari (2014), Susmiati, dkk (2015) dan Mursidta (2017)	Chiang, dkk (2012)

Sumber : disarikan dari penelitian terdahulu, 2019

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas menunjukkan bahwa terjadi kontradiksi antara peneliti satu dengan lainnya. Penelitian satu menyatakan ada pengaruh, sedangkan penelitian lainnya tidak ada pengaruh terutama pada variabel dukungan persepsi organisasi. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul *PENINGKATAN EMPLOYEE ENGAGEMENT DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR BERBASIS PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP KINERJA KARYAWAN.*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka masalah dalam peneltiian ini adalah masih kurang maksimalnya pencapaian kinerja pegawai, terbukti dengan banyaknya keluhan pasien. Hal tersebut juga didukung dengan terjadinya penelitian yang inkonsisten terkait variabel *perceived organizational support*. Dengan permasalahan tersebut dapat dirumuskan yaitu bagaimana upaya yang dilakukan pihak organisasi agar kinerja pegawai dapat meningkat. Dengan permasalahan tersebut, maka pertanyaan adalah :

1. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *employee engagement* pada RSI Sultan Agung Semarang ?
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship Behavior* pada RSI Sultan Agung Semarang ?
3. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada RSI Sultan Agung Semarang ?
4. Apakah *employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada RSI Sultan Agung Semarang ?
5. Apakah *organizational citizenship Behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada RSI Sultan Agung Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* pada RSI Sultan Agung Semarang
2. Menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship Behavior* pada RSI Sultan Agung Semarang
3. Menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan pada RSI Sultan Agung Semarang
4. Menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada RSI Sultan Agung Semarang
5. Menganalisis pengaruh *organizational citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan pada RSI Sultan Agung Semarang

1.4 Manfaat dan Kontribusi Penelitian

1.4.1 Manfaat

Dari tujuan-tujuan di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia terkait dengan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan dengan *employee engagement* dan *organizational citizenship Behavior* sebagai variabel intervening serta sebagai bahan penunjang untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini untuk dapat dipergunakan sebagai masukan bagi pihak manajemen organisasi lebih lanjut dalam perumusan kebijakan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.