

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Organizational Support Theory*

a. *Definisi Perceived Organizational support*

Persepsi dukungan organisasi (*Perceive Organizational Support*) adalah seluruh tentang persepsi karyawan bahwa organisasi ini menghargai kontribusi karyawan dan peduli dengan kesejahteraan mereka (Eissenberger P. N., 2014). Ketika karyawan memiliki persepsi bahwa pekerjaannya dihargai dan diperhatikan oleh organisasi, hal ini akan mendorong karyawan untuk mengintegrasikan keanggotaan sebagai organisasi ke dalam identitas mereka.

Sementara itu menurut Bakker (dalam Mujiasih, 2015) *Perceive Organizational Support* ialah tingkat dimana karyawan merasa bahwa perusahaan memperhatikan kesejahteraan dan menilai kontribusi yang sudah diberikan oleh karyawan dengan baik. Lin (2013) menyatakan bahwa *perceive organizational support* merupakan persektif perilaku organisasi yang dirasakan karyawan positif akan secara efektif membantu karyawan dan menghasilkan identifikasi emosional dan komitmen terhadap organisasi.

Perceive Organizational Support merupakan bagaimana organisasi menilai kontribusi karyawan dan peduli terhadap mereka. POS juga merupakan kepercayaan karyawan tentang tingkat komitmen organisasi terhadap karyawan mereka (Arshadi, 2011).

Berdasarkan uraian definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* ialah persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan dan peduli pada kesejahteraan karyawan.

b. Faktor-faktor Yang mempengaruhi *Perceived Organizational Support*

Menurut Kurtessis et, al. (2015) *Perceived Organizational Support* sangat bergantung pada atribusi karyawan mengenai tujuan organisasi di balik penerimaan mereka atas perlakuan yang baik atau tidak baik. *Perceived Organizational Support* memulai proses pertukaran sosial dimana karyawan merasa berkewajiban untuk membantu organisasi mencapai tujuan dan sasarannya dan mengharapkan peningkatan upaya atas nama organisasi akan menghasilkan penghargaan yang lebih besar.

Menurut Rhodes & Eisenberger dalam Mujiasih (2015) ada beberapa aspek *Perceived Organizational Support*, ya itu :

- 1) Kepedulian, merupakan salah satu cara organisasi mendistribusi kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan dan pekerjaan karyawan.
- 2) Dukungan atasan, merupakan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi karyawan dalam organisasi.
- 3) Penghargaan pada kontribusi karyawan, merupakan penghargaan yang diberikan perusahaan terhadap kontribusi karyawan, seperti pengakuan dan perhatian, gaji dan promosi, serta akses informasi atau bentuk lainnya yang diperlukan untuk mendukung pekerjaan dengan baik.

c. Indikator

Indikator yang digunakan pada variabel *Perceived Organizational Support* berdasarkan penelitian (Kartika, 2011) sebagai berikut :

- 1) Organisasi menghargai kontribusi yang diberikan karyawan
- 2) Organisasi menunjukkan perhatian terhadap karyawan
- 3) Organisasi peduli terhadap kesejahteraan karyawan
- 4) Organisasi bersedia membantu karyawan saat membutuhkan pertolongan khusus.

2.1.2 Kinerja Karyawan

a. Definisi Kinerja Karyawan

Kinerja Merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang dalam bahasa inggris adalah *Performance*, kinerja ialah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu, (Wirawan dalam abdullah 2014).

Beberapa ahli mengemukakan definisi kinerja. Menurut Mangkunegara (2012), menyatakan bahwa hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, sedangkan Wirawan (2012), mengatakan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, Veithzal Rivai (2011: 309), berpendapat perilaku yang nyata ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peran perusahaan.

Dengan demikian dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas

seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Karyawan dalam meakukan kegiatannya banyak di pengaruhi faktor-faktor pribadi, lingkungan maupun kebijakan perusahaan yang secara tidak langsung mempengaruhi kinerjanya Mahmudi, (2013) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan, dari dalam maupun dari luar perusahaan serta diri karyawan. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya :

- 1) Faktor personal / individu, mencakup : pengetahuan, ketrampilan, (skill, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- 2) Faktor kepemimpinan, mencakup : kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*.
- 3) Faktor tim, mencakup : kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan kerataan anggota tim.
- 4) Faktor sistem, mencakup : sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi, dan kultur dalam organisasi.
- 5) Faktor kontekstual (situasional) mencakup : tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Faktor-faktor yang memepengaruhi kinerja karyawan menurut (Wirawan 2012) ialah :

- 1) Faktor internal karyawan
- 2) Faktor lingkungan internal organisasi
- 3) Faktor lingkungan eksternal organisasi

Faktor internal berkaitan dengan faktor-faktor dari dalam diri karyawan yang menjadi faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika dia berkembang. Faktor-faktor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan termasuk tempramental akan menentukan usaha dan upaya karyawan dalam bekerja. Sementara, faktor-faktor yang diperoleh selama pertumbuhan misalnya pengetahuan, ketrampilan, etos, kerja, pengalaman kerja, dan motivasi juga akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Sementara faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi dilingkungan eksternal organisasi seperti krisis ekonomi dan keuangan serta inflasi terutama berakibat terhadap menurunnya nilai nominal upah dan gaji karyawan.

Kinerja individu merupakan hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi yang baik sebagaimana. Ketiga dukungan tersebut menurut (Mangkunegara, 2012) adalah sebagai berikut :

- a) Atribut individu , yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu. Atribut individu meliputi faktor individu (kemampuan dan keahlian, latar belakang serta demografi) dan faktor psikologis meliputi persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi.

- b) Upaya kerja (*work effort*), yang membentuk keinginan untuk mencapai sesuatu.
- c) Dukungan organisasi, yang memberikan kesempatan untuk berbuat sesuatu. Dukungan organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, lingkungan kerja struktur organisasi dan *job design*.

c. Indikator Kinerja Karyawan

Ada 5 indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja karyawan (Wirawan, 2012) yaitu :

1. Kualitas kerja

Menunjukkan kerapihan, ketelitian hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

2. Kuantitas kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam suatu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

3. Tanggung jawab

Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

4. Kerja sama

Kesediaan pegawai untuk berpartisipasi dengan pegawai yang lain secara vertikal dan horizontal baik di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

5. Inisiatif

Inisiatif dari dalam diri anggota perusahaan untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menggugu perintah dari atasan atau menunjukkan kemudahan interaksi.

2.1.3 Dukungan Pimpinan

a. Definisi Dukungan Pimpinan

Pimpinan adalah orang yang mempunyai kewenangan untuk memberikan tugas dan kemampuan untuk mempengaruhi orang lain (bawahan) melalui pola hubungan yang baik guna mencapai tujuan perusahaan. Dukungan pimpinan memberikan refleksi sikap positif pimpinan dalam memberikan respon terhadap suatu objek yang diharapkan (Saifuddin, 2011).

Dukungan pimpinan kondisi dimana seseorang diberi dorongan sehingga merasa aman dan nyaman secara psikologis. Pimpinan merupakan pendukung utama dalam membantu karyawan untuk mencapai target jangka panjang. Pimpinan yang tidak mendukung karyawan akan menurunkan motivasinya untuk bekerja (Sedianingsih et al., 2020).

b. Faktor yang dipengaruhi Dukungan Pimpinan

Bhate (2013), mengemukakan bahwa dukungan pimpinan yang kuat meningkatkan kualitas kerja yang berhubungan dengan peningkatan kinerja

karyawan yang optimal. Bhatta (2013) juga menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki pimpinan yang supportive cenderung mengalami kepuasan kerja yang lebih besar, komitmen yang lebih kuat, loyalitas kepada organisasi, dan keseimbangan yang lebih baik antara pekerja dan kehidupan keluarga.

c. Indikator Dukungan Pimpinan

Dukungan pimpinan diukur menggunakan tiga indikator menurut (Sedianingsih et al., 2020) yaitu :

- 1) Partisipatif dan tindakan nyata dari atasan yang ikut bersama-sama dengan anggota organisasi lainnya.
- 2) Motivator sebagai pemimpin dalam organisasi didalam organisasi yang dapat mendorong bawahannya untuk dapat mencapai target.
- 3) *Reward* sebagai penghargaan yang diberikan kepada para pegawainya ketika dapat mencapai target yang telah direncanakan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Hasil penelitian yang berkaitan dengan Pengaruh dukungan pimpinan terhadap kinerja karyawan. Adapun penelitian terdahulu dijabarkan sebagai berikut :

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Muizu (2014) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perbankan Sulawesi Tenggara”. Hasil dari penelitian ini membuktikan dan memberi kesimpulan

bahwa pengujian dari hipotesis menunjukkan kepemimpinan berpengaruh secara signifikan, baik parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin baik penerapan kepemimpinan, maka akan semakin optimal pencapaian kinerja karyawan perbankan Sulawesi Tenggara. Persamaan penelitian ini dengan penelitian tersebut yaitu memiliki kesamaan variabel X berupa kepemimpinan dan variabel Y berupa kinerja karyawan. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi, objek, dan tahun penelitian.

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan, M. (2017) dalam judul “Pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Putri Megah Asri Indah Medan. Hasil penelitian bahwa gaya kepemimpinan dan komunikasi secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Putri Megah Asri Indah Medan. Berdasarkan Uji-t bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- c. Penelitian yang dilakukan oleh Kevin, M. Y (2019) dalam judul “Pengaruh dukungan pimpinan dan dukungan rekan kerja terhadap kinerja yang di mediasi oleh kreativitas karyawan bagian produksi pada PT. Berjaya Tiga Bintang di Cikarang”. Hasil dari penelitian ini, terdapat pengaruh positif dukungan rekan kerja terhadap kreativitas kinerja, perbedaannya terletak pada lokasi, objek dan tahun peneliti.
- d. Penelitian yang dilakukan oleh Jeli Nata Liyas (2012) dengan judul “Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Syariah Mandiri” dengan variabel bebas kepemimpinan dan variabel terikat yaitu

kinerja pegawai. Peneliti ini terdapat persamaan yaitu pada teknik analisis regresi sederhana dan hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Bank Syariah Mandiri cabang Duri.

- e. Penelitian dilakukan oleh Jeffrey Rahmansyah, Yuliana, dan Ira Meirana (2020) Penelitian mereka fokus terhadap 34 orang. Hasil dari penelitian ini bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan pada alat analisis regresi sederhana. pembedanya pada subjek.
- f. Penelitian yang dilakukan oleh Evi Siwi Lusdiyanti (2019) yang berjudul “Pengaruh dukungan pimpinan dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. INKA Madiun”. Peneliti membagikan sampel sebanyak 200 responden dengan teknik pengambilan sampel stratified random sampling. Hasil penelitian dukungan pimpinan tidak berpengaruh terhadap dukungan terhadap kinerja karyawan di PT. INKA Madiun. Pembedanya pada subjek, objek dan tahun penelitian.

Sehingga dari hasil penjabaran beberapa penelitian diatas dapat disimpulkan menjadi bentuk tabel untuk mempermudah pembaca dalam memahami keterkaitan antara peneliti terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini.

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu.

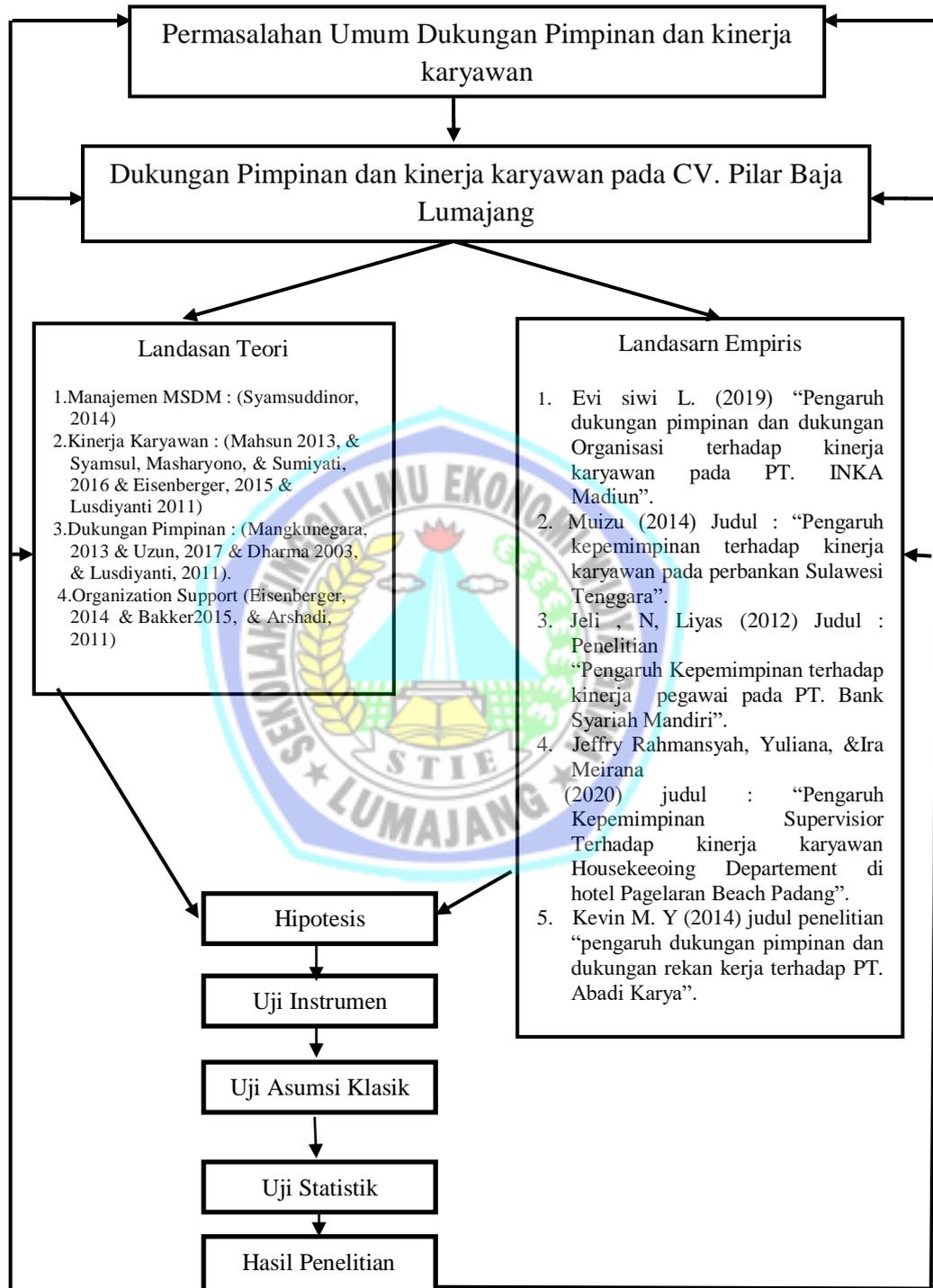
No	Peneliti/ Tahun	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Kevin (2014)	Pengaruh dukungan pimpinan dan dukungan rekan kerja terhadap kinerja PT. Abadi Karya.	Independen : dukungan pimpinan Dependen : dukungan rekan kerja Kinerja	Terdapat pengaruh positif dukungan pimpinan, pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kinerja yang dimediasi oleh kreativitas karyawan.
2	Jeli (2012)	Pengaruh dukungan pimpinan dan dukungan rekan kerja terhadap kinerja PT. Abadi Karya.	Independen : kepemimpinan Dependen : Kinerja pegawai	pimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Bank Syariah Mandiri
3	Panjaitan (2017)	Pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Putri Megah Asri Indah Medan	Independen : Gaya kepemimpinan, Komunikasi Dependen : Kinerja pegawai	Hasil penelitian bahwa gaya kepemimpinan dan komunikasi secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Putri Megah Asri Indah Medan. Berdasarkan Uji-t bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Lanjutan tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
3	Muizu (2014)	Pengaruh Kepemimpin Terhadap Kinerja Karyawan pada perbankan Sulawesi Tenggara	Independen : kepemimpinan Dependen : kinerja	kepemimpinan berpengaruh secara signifikan, baik parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan pada perbankan Sulawesi Tenggara.
4	Jeffry Rahmansyah, Yuliana, and Ira Meirana (2020)	Pengaruh Kepemimpinan Supervisor Terhadap kinerja karyawan Housekeeing Departement di hotel Pagelaran Beach Padang.	Independen : Kepemimpinan Dependen : Kinerja Karyawan	Kepemimpinan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di hotel Pagelaran Beach Padang.
5	Evi (2019)	Pengaruh dukungan pimpinan dan dukungan Organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. INKA Madiun.	Independen : Dukungan Pimpinan Dependen : Dukungan Organisasi Kinerja Karyawan	Dukungan Pimpinan dan Dukungan Organisasi berpengaruh singnifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. INKA Madiun.

Sumber : Hasil penelitian terdahulu (2012 – 2020).

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

Sumber : Teori Relevan dan Penelitian Terdahulu

2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual berisi tentang variabel yang akan diteliti, berisis pengaruh hubungan antar variabel. Kerangka konseptual berperan untuk memudahkan dalam pemahaman hipotesis, rumusan masalah dan metode penelitian yang dikerjakan (Sarmanu, 2017).

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka dapat dirumuskan paradigma penelitian mengenai dukungan pimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dinyatakan dalam paradigma sebagai berikut :



Gambar 2.2
Kerangka Konseptual
Sumber : Berdasarkan teori

Hubungan dukungan pimpinan dan kinerja karyawan : *Organizational support Theory*.(Bycio, Keckett & Allen, 1995) dalam Rhoades et., (2001).

2.5 Pengajuan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh sebab itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis dikatakan sementara, kaerena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis

terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris (Sugiyono, 2014: 64).

Hubungan antara dukungan pimpinan dan kinerja karyawan dijelaskan (Bycio, Keckett & Allen, 1995) dalam Rhoades et., (2001). Perlakuan yang diterima karyawan dari seorang supervisor harus meningkatkan dukungan organisasi sejauh perlakuan tersebut berhubungan dengan kebijakan organisasi, prosedur, atau budaya umum (Rhodes et., al 2001). Hasil penelitian Pazy (2006) menunjukkan bahwa pengaruh dukungan atasan dan dukungan organisasi terhadap komitmen efektif dan kinerja karyawan. Berdasarkan perbedaan penelitian dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini adalah Pengaruh dukungan pimpinan berperan penting dalam peningkatan kinerja karyawan.

