

## Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement* pada Karyawan *Hospitality Industry*

Deska Suci Avianti\*, Muhammad Ilmi Hatta

Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*deskaasucii@gmail.com, ilmi.hatta@unisba.ac.id

**Abstract.** Organizations need employees who are bound to their work so they will give maximum effort in doing work (Jin & McDonald, 2017). Employees who are bound to their work are known as work engagement. Work engagement is a positive and satisfying state of mind that related to work which is characterized by vigor, dedication, and absorption (Schaufeli et al., 2002). Work engagement will be present when job demands and job resources are high. One of the job resources is perceived organizational support which consists of three dimensions, namely fairness, supervisor support, and organizational rewards and job conditions. This study aims to see how much influence perceived organizational support and its dimensions have on work engagement in 130 employees of the hospitality industry. The measuring instrument that used is UWES-17 (Utrecht Work Engagement Scale-17) which refers to the theory of Schaufeli et al. (2002) and SPOS (Survey Perceived Organizational Support) which refers to the theory of Eisenberger et al. (1986). The sampling technique that used is purposive sampling. The method that used is a quantitative method of causality with multiple linear regression analysis techniques. The results show that perceived organizational support has a significant effect on work engagement by 0.495 or 49.5%. The fairness dimension has an effect of 22.9%, the supervisor support dimension has an influence of 19.2%, and the dimensions of organizational rewards and job conditions have an influence of 7.4%.

**Keywords:** *Perceived Organizational Support, Work Engagement, Hospitality Industry Employees.*

**Abstrak.** Organisasi membutuhkan karyawan yang terikat dengan pekerjaannya sehingga akan memberikan usaha yang maksimal dalam melakukan pekerjaan (Jin & McDonald, 2017). Karyawan yang terikat dengan pekerjaannya dikenal dengan istilah *work engagement*. *Work engagement* adalah keadaan pikiran yang positif dan memuaskan yang terkait dengan pekerjaan yang dicirikan dengan *vigor, dedication, dan absorption* (Schaufeli et al., 2002). *Work engagement* akan hadir ketika *job demands* dan *job resources* tinggi. Salah satu *job resources* adalah *perceived organizational support* yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu *fairness, supervisor support*, serta *organizational rewards* dan *job conditions*. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh *perceived organizational support* dan dimensi-dimensinya terhadap *work engagement* pada 130 karyawan *hospitality industry*. Alat ukur yang digunakan adalah UWES-17 (*Utrecht Work Engagement Scale-17*) yang mengacu pada teori Schaufeli et al. (2002) dan SPOS (*Survey Perceived Organizational Support*) yang mengacu pada teori Eisenberger et al. (1986). Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif kausalitas dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh secara signifikan terhadap *work engagement* sebesar 0.495 atau 49.5%. Dimensi *fairness* memiliki pengaruh sebesar 22.9%, dimensi *supervisor support* memiliki pengaruh sebesar 19.2%, serta dimensi *organizational rewards* dan *job conditions* memiliki pengaruh sebesar 7.4%.

**Kata Kunci:** *Perceived Organizational Support, Work Engagement, Karyawan Hospitality Industry.*

## A. Pendahuluan

Organisasi membutuhkan karyawan yang memberikan usaha yang maksimal dalam pekerjaannya untuk mencapai kesuksesan organisasi dengan menunjukkan semangat, dedikasi, dan terlarut terhadap pekerjaannya atau dikenal dengan *work engagement*. Menurut Schaufeli [1] *work engagement* adalah keadaan pikiran yang positif dan memuaskan yang terkait dengan pekerjaan yang dicirikan dengan *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Work engagement* yang dimiliki karyawan akan membuat karyawan menyebarkan perasaan dan emosi positif sehingga dapat menjadi panutan bagi karyawan lainnya [2]. Selain itu, *work engagement* pada karyawan akan membuat karyawan merasa pekerjaannya menarik dan lebih mudah sehingga karyawan termotivasi untuk mencari hal-hal baru [3]. Karyawan juga memiliki motivasi yang kuat untuk belajar dan menunjukkan inisiatif pribadi sehingga mereka bersedia untuk bekerja lebih keras [4]. Sehingga *work engagement* menjadi hal penting untuk menjadi fokus perusahaan dan penelitian karena *work engagement* merupakan prediktor hasil kerja karyawan, tim, dan organisasi yang sangat baik yang muncul akibat dedikasi karyawan yang kuat dan karyawan yang fokus pada aktivitas kerjanya sehingga karyawan yang *engaged* akan menunjukkan kinerja yang lebih baik [5].

Untuk meningkatkan *work engagement* pada karyawan, karyawan perlu memiliki persepsi yang positif terhadap dukungan yang diberikan oleh organisasi [6]. Persepsi terhadap dukungan organisasi dikenal dengan *perceived organizational support*. *Perceived organizational support* adalah persepsi karyawan mengenai seberapa besar organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli dengan kebaikan karyawan [7]. *Perceived organizational support* juga merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli dengan kesejahteraan karyawan, serta membalas dukungan yang dirasakan tersebut dengan meningkatkan komitmen, loyalitas, dan kinerja [8]. *Perceived organizational support* penting diteliti karena berdasarkan *organizational support theory*, *perceived organizational support* sangat bergantung pada atribusi karyawan terhadap maksud organisasi di balik penerimaan mereka atas perlakuan yang disukai maupun tidak disukai [9]. Lalu berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Saks [10], menyatakan bahwa *perceived organizational support* menjadi anteseden karyawan untuk dapat mencapai tingkat *engaged*. Hal tersebut didukung oleh perspektif *social exchange theory* yang menyatakan bahwa *perceived organizational support* merupakan suatu bentuk pertukaran yang dapat menyebabkan karyawan *engaged* [11].

*Perceived organizational support* yang positif akan berpengaruh terhadap tingkat *work engagement* karyawan di dalam organisasi. *Work engagement* karyawan akan tinggi ketika karyawan memiliki persepsi positif terhadap dukungan organisasi [6]. Kemudian karyawan akan memberikan timbal balik yang positif kepada organisasi berupa kontribusi pada pekerjaannya dengan hasil yang lebih baik apabila organisasi memberikan dukungan kepada karyawan dan karyawan merasakan dukungan tersebut [12]. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mufarrihah [13] pada karyawan bidang produksi dan jasa yang menyatakan bahwa *perceived organizational support* memiliki peran terhadap tinggi rendahnya *work engagement* pada karyawan.

Penelitian mengenai pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* sudah dilakukan pada beberapa karyawan, namun hasilnya masih beragam. Penelitian yang dilakukan pada perawat hasilnya adalah terdapat pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement*, yang artinya *fairness*, *supervisor support*, serta *organizational rewards* dan *job conditions* berpengaruh terhadap *work engagement* [14]. Namun, penelitian yang dilakukan pada karyawan *marketing* [15] dan divisi alat berat [16] hasilnya adalah *fairness* dan *supervisor support* berpengaruh terhadap *work engagement*, sedangkan *organizational rewards* dan *job conditions* tidak berpengaruh terhadap *work engagement*.

Penelitian ini akan dilakukan pada bidang layanan, karena berdasarkan penelitian Hakanen [17], karyawan yang bekerja di bidang layanan menunjukkan *work engagement* yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang bekerja di bidang manufaktur, komunikasi, dan transportasi. Hal tersebut disebabkan karena karyawan bidang layanan cenderung merasa

sangat terlibat dalam pekerjaan mereka karena mereka bekerja untuk dan dengan orang serta bekerja untuk membantu mereka. Salah satu bidang layanan adalah *hospitality industry*. *Hospitality industry* adalah industri jasa yang tugasnya adalah menciptakan *profit* bagi perusahaan dengan memuaskan dan melayani konsumen [18]. Terdapat empat sektor industri dalam *hospitality industry*, yaitu *food and beverage*, *lodging*, *recreation*, dan *travel* [18].

Penelitian pada bidang *hospitality industry* di Indonesia masih pada ruang lingkup yang kecil, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut pada *hospitality industry* [19]. Saat ini *hospitality industry* di Indonesia sudah mulai bangkit lagi dari yang sebelumnya mengalami penurunan hingga 70% akibat pandemi COVID-19 [20]. Salah satu kota di Indonesia yang mulai bangkit lagi adalah Kota Bandung. Hal tersebut dapat dilihat dari Badan Pusat Statistik yang menunjukkan bahwa jumlah sarana penunjang pariwisata di Kota Bandung seperti *food and beverage*, *lodging*, *recreation*, dan *travel* meningkat hingga mencapai lebih dari 12.000. Kemudian berdasarkan data yang dirilis *Google* mengenai *Year in Search 2021: Look to Move Your Business Forward*, menyatakan bahwa saat ini Kota Bandung menjadi salah satu kota yang menjadi destinasi favorit [21]. Hal tersebut berpengaruh terhadap tingginya permintaan kebutuhan terhadap karyawan *hospitality industry* yang memiliki pengaruh terhadap berlangsungnya kegiatan operasional pada *hospitality industry*.

Produk *hospitality industry* pada umumnya tidak berbentuk fisik dan metode layanan yang diterima berpengaruh terhadap kualitas yang dirasakan konsumen [18]. Jadi, supaya konsumen merasa puas, mereka harus merasa dihargai dan dihormati oleh karyawan yang menyediakan layanan [18]. Oleh karena itu, karyawan perlu memperhatikan keterikatan kerjanya karena dalam bekerjanya dibutuhkan semangat dan dedikasi sehingga dapat dirasakan langsung oleh konsumen dalam proses pelayanan [22].

Adanya perbedaan hasil pada beberapa penelitian sebelumnya mengenai pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement*, membuat penulis perlu melakukan penelitian serupa pada bidang layanan khususnya *hospitality industry* di Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat pengaruh *perceived organizational support* dan dimensi-dimensinya terhadap *work engagement* pada karyawan *hospitality industry*?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui bagaimana *perceived organizational support* pada karyawan *hospitality industry*.
2. Untuk mengetahui bagaimana *work engagement* pada karyawan *hospitality industry*.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* pada karyawan *hospitality industry*.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *fairness* terhadap *work engagement* pada karyawan *hospitality industry*.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *supervisor support* terhadap *work engagement* pada karyawan *hospitality industry*.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *organizational rewards* dan *job conditions* terhadap *work engagement* pada karyawan *hospitality industry*.

## B. Metodologi Penelitian

Peneliti menggunakan desain penelitian kuantitatif kausalitas. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *hospitality industry* di Kota Bandung dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Karyawan yang bekerja pada bidang *hospitality industry*.
2. Berdomisili di Kota Bandung.
3. Memiliki masa kerja minimal satu tahun.
4. Merupakan karyawan golongan dua (*staff* perusahaan).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* yang diperoleh sampel penelitian sebanyak 130 karyawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi alat ukur *work engagement*

yaitu UWES-17 (*Utrecht Work Engagement Scale-17*) yang mengacu pada teori Schaufeli et al. (2002) dan alat ukur *perceived organizational support* yaitu SPOS (*Survey Perceived Organizational Support*) yang mengacu pada teori Eiseberger et al. (1986). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis analisis regresi linier berganda.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Gambaran *Perceived Organizational Support* pada Karyawan *Hospitality Industry*

Berikut adalah gambaran *perceived organizational support* pada karyawan *hospitality industry*:

**Tabel 1.** Data Tingkat *Perceived Organizational Support* pada Karyawan *Hospitality Industry*

<i>Perceived Organizational Support</i>	Frekuensi	%
<i>Perceived Organizational Support</i> Rendah	4	3.10%
<i>Perceived Organizational Support</i> Tinggi	126	96.90%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 1 mengenai data tingkat *perceived organizational support* pada karyawan *hospitality industry* dapat diketahui bahwa sampel terdiri dari 130 karyawan *hospitality industry* di Kota Bandung. Mayoritas sampel memiliki profil *perceived organizational support* yang tinggi yaitu sebanyak 126 orang (96.9%) sehingga didapatkan gambaran umum mengenai *perceived organizational support* pada karyawan *hospitality industry*, yaitu memiliki *perceived organizational support* yang tinggi. Hal tersebut menunjukkan karyawan *hospitality industry* memiliki persepsi positif terhadap dukungan organisasi. Dukungan organisasi dapat berupa keadilan, dukungan atasan, pengakuan, gaji, promosi, keamanan kerja, autonomi, dan *training*. Karyawan yang memiliki *perceived organizational support* yang tinggi akan memberikan timbal balik yang positif kepada perusahaan dengan berkontribusi pada pekerjaan dengan lebih baik.

#### Gambaran *Work Engagement* pada Karyawan *Hospitality Industry*

Berikut adalah gambaran *work engagement* pada karyawan *hospitality industry*:

**Tabel 2.** Data Tingkat *Work Engagement* pada Karyawan *Hospitality Industry*

<i>Perceived Organizational Support</i>	Frekuensi	%
<i>Work Engagement</i> Rendah	18	13.8 %
<i>Work Engagement</i> Tinggi	112	86.2%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 2 mengenai data tingkat *work engagement* pada karyawan *hospitality industry* dapat diketahui bahwa sampel terdiri dari 130 karyawan *hospitality industry* di Kota Bandung. Mayoritas sampel memiliki profil *work engagement* yang tinggi yaitu sebanyak 112 orang (86.2%) sehingga didapatkan gambaran umum mengenai *work engagement* pada karyawan *hospitality industry*, yaitu memiliki *work engagement* yang tinggi. Hal tersebut menunjukkan karyawan *hospitality industry* memiliki keseimbangan antara *job demands* dan *job resource*. *Job resources* yang tinggi akan memulai proses motivasi yang mengarah pada *work engagement*, yang menyebabkan karyawan akan memiliki kinerja yang lebih tinggi serta akan mendapatkan potensi motivasi ketika karyawan dihadapkan pada *job demands* yang tinggi. Oleh karena itu, motivasi kerja karyawan *hospitality industry* akan membuat mereka berada pada posisi *engaged* terhadap pekerjaannya dengan memiliki semangat, dedikasi, dan terlarut dalam pekerjaannya.

**Pengaruh Perceived Organizational Support (X) terhadap Work Engagement (Y)**

Hasil penelitian mengenai pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* pada karyawan *hospitality industry* di Kota Bandung adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.** Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.969	8.756		-0.339	0.735
	<i>Fairness</i>	0.467	0.086	0.391	5.446	0
	<i>Supervisor Support</i>	0.738	0.187	0.322	3.955	0
	<i>Organizational Rewards and Job Conditions</i>	0.454	0.198	0.17	2.295	0.023

Berdasarkan Tabel 3 mengenai hasil uji persamaan regresi linier berganda dapat diketahui bahwa nilai signifikansi antara masing-masing dimensi *perceived organizational support* berada pada Sig. <  $\alpha = 0.05$  artinya ketiga dimensi *perceived organizational support* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *work engagement*. Selain itu, dapat diketahui bahwa tanda positif pada nilai B menunjukkan bahwa dimensi *fairness*, *supervisor support*, serta *organizational rewards* dan *job conditions* memiliki arah pengaruh positif terhadap *work engagement*. Artinya, semakin tinggi *fairness*, *supervisor support*, serta *organizational rewards* dan *job conditions* maka semakin tinggi *work engagement* dan sebaliknya.

**Tabel 4.** Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 <sup>a</sup>	0.495	0.483	9.92568

Berdasarkan Tabel 4 mengenai hasil pengujian koefisien determinasi simultan dapat diketahui bahwa besaran pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* sebesar 0.495 atau 49.5%. Artinya, seluruh dimensi dari *perceived organizational support* dapat menjelaskan pengaruhnya sebanyak 49.5%. Sedangkan sebanyak 50.5% merupakan pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Tabel 5.** Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Parsial

<i>Perceived Organizational Support</i>	Standardized Coefficient	Correlations	Total Pengaruh (%)
	B	Zero-order	
<i>Fairness</i>	0.391	0.587	22.90%
<i>Supervisor Support</i>	0.322	0.595	19.20%
<i>Organizational Rewards and Job Conditions</i>	0.17	0.435	7.40%

Berdasarkan Tabel 5 mengenai hasil pengujian koefisien determinasi parsial dapat diketahui bahwa dimensi *fairness* memiliki pengaruh sebesar 22.9%, dimensi *supervisor support* memiliki pengaruh sebesar 19.2%, dan dimensi *organizational rewards* dan *job conditions* memiliki pengaruh sebesar 7.4%.

Hal tersebut menunjukkan karyawan *hospitality industry* merasakan adanya kepedulian dan keadilan dari perusahaan terhadap kesejahteraannya (*fairness*), merasakan atasan yang peduli dan memperhatikan kinerja dan kontribusinya (*supervisor support*), serta merasakan diberikannya penghargaan dan kondisi kerja yang sesuai (*organizational rewards* dan *job conditions*). Sehingga ketika karyawan *hospitality industry* merasakan *fairness*, *supervisor support*, serta *organizational rewards* dan *job condition*, maka karyawan *hospitality industry* akan dapat mengurangi pengaruh *job demands* dan menghasilkan *work engagement*. Misalnya ketika karyawan merasakan bahwa organisasi memberikan gaji, kompensasi, dan tunjangan secara adil, karyawan merasa bahwa aspirasinya mendapatkan perhatian dari pihak organisasi, karyawan merasa pekerjaannya dihargai, karyawan merasa adanya dukungan dari atasan, serta karyawan merasa menerima penghargaan, promosi, dan fasilitas yang baik dari organisasi, maka karyawan akan lebih semangat dalam menjalankan pekerjaannya, karyawan akan merasa memiliki kewajiban untuk mengerahkan tenaganya untuk kinerja yang optimal, serta karyawan merasa bahwa dirinya harus membalas kebaikan yang diberikan organisasi.

Selain itu, karyawan yang memiliki *perceived organizational support* yang positif akan dapat mengatasi tuntutan pekerjaan, bertindak sebagai pelindung pada kesehatan yang buruk, memfasilitasi kinerja, mendapatkan kesejahteraan, dan dapat mengatasi situasi *stress*. Sehingga ketika karyawan merasakan adanya dukungan dari organisasi dan karyawan merasa bahwa dukungan tersebut sesuai dengan harapan, keinginan, dan norma, maka mereka akan merasakan emosi positif di tempat kerja dan akan termotivasi dalam bekerjanya. Selain itu, karyawan juga akan memiliki komitmen dalam memenuhi kewajiban dalam organisasinya, memiliki ikatan emosional yang kuat terhadap organisasi, tidak akan meninggalkan organisasi, dan memiliki *work engagement* yang tinggi.

Karyawan dengan tingkat *work engagement* yang tinggi akan memiliki ketahanan mental dan energi yang kuat, memiliki keinginan untuk menginvestasikan usahanya dalam pekerjaan, serta tekun dalam menghadapi kesulitan (*vigor*). Karyawan juga akan memiliki keterlibatan yang kuat dalam pekerjaannya serta merasa penting, antusias, kebanggaan, tantangan, dan inspirasi (*dedication*). Kemudian karyawan akan berkonsentrasi penuh dan asyik dengan pekerjaan, merasa mengalami kesulitan dalam melepaskan diri dari pekerjaan, dan waktu berlalu dengan cepat (*absorption*).

Hal ini sejalan dengan *social exchange theory* yang menyatakan bahwa *perceived organizational support* merupakan bentuk pertukaran yang dapat menyebabkan karyawan cenderung *engaged* [11]. Selain itu, hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jaya [15] yang menyatakan bahwa ketika karyawan merasakan adanya keadilan atas kontribusinya, merasa atasan mendukung dan memperhatikan, serta mendapatkan *organizational rewards* dan *job conditions*, karyawan akan memiliki emosi positif ketika bekerja sehingga akan berpengaruh terhadap *work engagement*. Kemudian karyawan yang merasakan emosi-emosi positif selama bekerja akan meningkatkan minat kerja karyawan sehingga mendorong karyawan untuk berupaya membalas kebaikan organisasi [15].

Hasil penelitian ini menunjukkan *work engagement* dan *perceived organizational support* yang dimiliki karyawan tinggi dan seluruh dimensi *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *work engagement*. Hal ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Jaya [15] dan Utari [16] yang menyatakan bahwa dimensi *organizational rewards* dan *job conditions* tidak berpengaruh terhadap *work engagement*. Perbedaan hasil penelitian ini dapat disebabkan karena keterbatasan dalam penelitian karena hanya dilakukan pada satu perusahaan. Tingginya *work engagement* pada karyawan *hospitality industry* ditentukan karena adanya dukungan organisasi berupa keadilan (*fairness*), dukungan atasan (*supervisor support*), serta penghargaan organisasi dan kondisi kerja (*organizational rewards* dan *job conditions*) sehingga dapat membentuk emosi positif karyawan yang berpengaruh terhadap tingginya *work engagement*.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Perceived organizational support pada karyawan hospitality industry dikategorikan tinggi.
2. *Work engagement* pada karyawan *hospitality industry* dikategorikan tinggi.
3. Secara keseluruhan, *perceived organizational support* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *work engagement* pada karyawan *hospitality industry*.
4. Dimensi *fairness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *work engagement* pada karyawan *hospitality industry*.
5. Dimensi *supervisor support* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *work engagement* pada karyawan *hospitality industry*.
6. Dimensi *organizational rewards* dan *job conditions* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *work engagement* pada karyawan *hospitality industry*.

#### Acknowledge

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian penelitian ini sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan tepat waktu.

#### Daftar Pustaka

- [1] Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- [2] Memon, M. A., Salleh, R., & Baharom, M. N. R. (2016). The link between training satisfaction, work engagement and turnover intention. *Europe Journal of Training and Development*, 40(6), 407–429. <https://doi.org/10.1108/EJTD-10-2015-0077>
- [3] 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>
- [4] 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.
- [5] Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4–28. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.485352>
- [6] Biswas, S., & Bhatnagar, J. (2013). Mediator analysis of employee engagement: Role of perceived organizational support, P-O fit, organizational commitment, and job satisfaction. *Sage Journals*, 38(1), 27–41. <https://doi.org/10.1177/0256090920130103>
- [7] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- [8] Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- [9] Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854–1884. <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- [10] Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619. <https://doi.org/10.1108/02683940610690169>
- [11] Watson, S., & Hewett, K. (2006). A multi-theoretical model of knowledge transfer in

- organizations: Determinants of knowledge contribution and knowledge reuse. *Journal of Management Studies*, 43(2), 141–173. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2006.00586.x>
- [12] Najeemdeen, I. S., Abidemi, B. T., Rahmat, F. D., & Bulus, B. D. (2018). Perceived organizational culture and perceived organizational support on work engagement. *Discovery Publication*, 54(275), 411–418. [www.discoveryjournals.org](http://www.discoveryjournals.org)
- [13] Mufarrikah, J. L., Yuniardi, M. S., & Syakarofath, N. A. (2020). Peran perceived organizational support terhadap work engagement karyawan. *Gajah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 6(2), 151–164. <https://doi.org/10.22146/gamajop.56396>
- [14] Febrina, S., Darsono, I. A. R., & Larasati, I. A. (2020). Perceived organizational support dan pengaruhnya terhadap work engagement pada perawat rumah sakit x di kota Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Psikologi Reliabel*, 6(6), 13–26. [www.kebijakankesehatanindonesia.net](http://www.kebijakankesehatanindonesia.net)
- [15] Jaya, M. R., Prakoso, H., & Putra, V. S. (2020). Pengaruh perceived organizational support terhadap work engagement pada karyawan marketing di PT Len Industri. *Prosiding Psikologi*, 6(6), 838–888. <https://doi.org/10.29313/v6i2.24480>
- [16] Utari, H. D., Prakoso, H., & Putera, V. S. (2021). Pengaruh perceived organizational support terhadap work engagement pada karyawan produksi. *Prosiding Psikologi*, 7(1), 134–139. <https://doi.org/10.29313/v7i1.25972>
- [17] Hakanen, J. J., Ropponen, A., Schaufeli, W. B., & de Witte, H. (2019). Who is engaged at work?: A large-scale study in 30 european countries. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 61(5), 373–381. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001528>
- [18] Nathalia, T. C., & Kristiana, Y. (2019). Pemahaman konsep hospitality pada pelaku pariwisata di kabupaten Berau. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 10(1), 2655–5433.
- [19] Karinadewi, N., & Martdianty, F. (2021). A model of meaning of work, work engagement, organizational commitment, and turnover intention in Jakarta and Bali hotel employees. *Proceeding of the 7th International Conference on Hospitality and Tourism Management*, 5(1), 47–53. <https://doi.org/10.17501/23572612.2020.5104>
- [20] Maharani, A. S. A. (2021, December 31). *Prediksi pengamat, sektor perhotelan akan rebound akhir tahun 2022*. Kompas.Com. <https://www.kompas.com/properti/read/2021/12/31/112237121/prediksi-pengamat-sektor-perhotelan-akan-rebound-akhir-tahun-2022>
- [21] Herdiana, I. (2022, February 26). *Kota Bandung dan Lembang menjadi destinasi wisata favorit selama pagebluk versi Google*. Bandung Bergerak.Id. <https://bandungbergerak.id/article/detail/2248/kota-bandung-dan-lembang-menjadi-destinasi-wisata-favorit-selama-pagebluk-versi-google>
- [22] Fairnandha, M. M. (2021). Pengaruh perceived organizational support, job demands, dan job satisfaction terhadap work engagement. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 920–930.
- [23] Gozali, Zahra Raudia. (2022). Pengaruh Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada Perawat Unit Rawat Inap RSUD Sekarwangi. *Jurnal Riset Psikologi*, 2(1), 27–32.