



FACTORS THAT AFFECT FIRM PERFORMANCE ON JOB STRESS IN EMPLOYEES USING TELKOMSEL PROVIDERS IN JAKARTA

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI FIRM PERFORMANCE TERHADAP JOB STRESS PADA KARYAWAN PENGGUNA PROVIDER TELKOMSEL DI JAKARTA

Yustika Anggraini¹, Dita Oki Berliyanti²

^{1,2} Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti

E-mail: 022002101089@std.trisakti.ac.id¹, dita.oki@trisakti.ac.id²

ARTICLE INFO

Correspondent

Yustika Anggraini

022002101089@std.trisakti.ac.id

Key words:

Pereived Organizational Support (POS), Work Engagement, Firm Performance, Job Stress

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 722 – 738

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Firm Performance on Job Performance, mediated by Work Engagement at PT. Telkomsel. The sample used in this study were employees of PT. Telkomsel in Jakarta, totaling 221 respondents. The sampling method is Snow Ball. The analysis method used in this research is the Structural Equation Model (SEM) method with AMOS 26 software and SPSS 27 software. The results show that Work Engagement has a positive influence on Firm Performance and Job Stress, Percieved organizational support has no significant effect on Firm Performance and Job Stress. The role of work engagement mediates fully. Managerial implications are Increasing employee work intensity can be done by providing clear goals, rewards, incentives, positive work environment, training, and constructive feedback to increase motivation and productivity. To keep employees wholeheartedly engaged, provide rewards, development opportunities, clear goals, and a good work-life balance, and create communication and a supportive work environment.

Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Yustika Anggraini 022002101089@std.trisakti.ac.id Kata kunci: <i>Pereived Organizational Support (POS), Work Engagement, Firm Performance, Job Stress</i> Website: https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER Hal: 722 – 738	Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh <i>Firm Performance</i> terhadap <i>Job Performance</i>, di mediasi <i>Work Engagement</i> pada PT.Telkomsel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Karyawan dari PT.Telkomsel di Jakarta yang berjumlah 221 responden. Metode pengambilan sampelnya adalah <i>Snow Ball</i>. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode <i>Structural Equation Model (SEM)</i> dengan <i>software AMOS 26</i> dan <i>software SPSS 27</i>. Hasil menunjukkan bahwa <i>Work Engagement</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Firm Performance</i> dan <i>Job Stress</i>, <i>Percieved organizational support</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>Firm Performance</i> dan <i>Job Stress</i>. Peran <i>work engagement</i> memediasi secara penuh. Implikasi manajerial adalah Meningkatkan intensitas kerja karyawan dapat dilakukan dengan memberikan tujuan yang jelas, penghargaan, insentif, lingkungan kerja positif, pelatihan, dan <i>feedback</i> konstruktif untuk meningkatkan motivasi dan produktivitas. Untuk mempertahankan karyawan tetap sepenuh hati dan terikat, peluang pengembangan, tujuan yang jelas, dan keseimbangan kerja-hidup yang baik, serta ciptakan komunikasi dan lingkungan kerja yang mendukung. Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi seluler di era globalisasi ini memacu pertumbuhan pada jaringan seluler dan semakin banyak persaingan bisnis di dunia pasar perusahaan jaringan seluler yang ada di Indonesia. Tak dapat dipungkiri setiap usaha yang sudah terjun ke dunia pasar baik diarahkan nasional maupun internasional harus terus tetap bertahan dan berkompetisi dengan para pesaingnya. Seiring berkembangnya zaman semakin berkembang pula teknologi terutama pada teknologi komunikasi. Pesatnya perkembangan teknologi komunikasi ini tak luput didukung oleh fasilitas berupa mobile phone yang semakin canggih dengan IOS (*Internet Operating System*) yang mumpuni, dimana telepon seluler ini dilengkapi dengan berbagai macam fitur dan aplikasi pendukungnya. Dengan didukung hal tersebut Pelanggan pun juga dapat menunjang gaya hidup atau *life style* masa kini.

Dengan adanya perkembangan teknologi, kebutuhan akan komunikasi melalui gawai juga sangat dibutuhkan dilihat dari banyaknya jumlah penduduk di Indonesia. Sebuah perusahaan tentunya memiliki sebuah tujuan yang ingin dicapai dalam memulai usahanya. Perusahaan memiliki beberapa tujuan utama yang ingin dicapai. Yang pertama yaitu untuk memperoleh keuntungan yang optimal, yang kedua yaitu untuk menjalankan usaha yang dapat bertahan lama dan memiliki usia yang panjang. Tujuan yang ketiga yaitu agar perusahaan dapat memproduksi dan menjual barang atau jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, dan yang terakhir yaitu

untuk membuka kesempatan kerja bagi masyarakat. Menurut Sedarmayanti (2011:260) definisi kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Pada dasarnya kinerja dari seseorang merupakan hal yang bersifat individu karena masing-masing dari karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda. Kinerja seseorang tergantung pada kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam waktu periode tertentu. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda. Pihak manajemen dapat berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi bukan kejadian. Aksi dari kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Kinerja tergantung dari kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh.

Tabel 1. Pengeluaran Pemasaran Periode 2011-2019

Year	Marketing Expenditure (in a million rupiahs)			
	PT. Indosat,Tbk	PT. Telkom,Tbk (including PT. Telkomsel)	PT. XL Axiata,Tbk	PT. Smartfren Telecom,Tbk
2011	855.700	3.044.000	1.238.000	114.754
2012	920.300	3.092.000	1.306.000	111.767
2013	893.600	3.275.000	1.355.000	124.956
2014	859.500	4.132.000	1.424.000	296.134
2015	1.236.679	3.725.000	1.433.000	310.394
2016	1.237.831	4.214.000	1.127.000	440.681
2017	1.282.800	5.268.000	1.615.500	579.762
2018	1.228.930	4.214.000	2.038.624	648.487
2019	1.145.457	3.724.000	1.970.279	939.362

Source: Annual report of company (www.idx.co.id)

PT. Telkom adalah perusahaan yang memiliki ruang lingkup kegiatan dibidang telekomunikasi yang mempunyai customer disetiap daerah. Sebagai perusahaan komunikasi yang besar saat ini, PT. Telkom memahami pentingnya hubungan dan pemeliharaan karyawan demi mencapai tujuan perusahaan. Penelitian berfokus pada perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia, seperti PT Telkom Indonesia, PT Indosat Tbk, PT Smartfren Telecom Tbk dan PT XL Axiata Tbk.

Alasan pemilihan perusahaan ini didasarkan pada dominasi pasar dan kontribusi besar mereka terhadap industri telekomunikasi di Indonesia. Data dari laporan tahunan perusahaan menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan pendapatan, tantangan tetap ada dalam hal mempertahankan kinerja selama masa perubahan organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana dukungan organisasi selama perubahan (*Perceived Organizational Support*) mempengaruhi kinerja perusahaan, serta bagaimana keterlibatan kerja (*Work Engagement*) memediasi hubungan tersebut.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan telekomunikasi di Indonesia adalah *Firm Performance*, *Perceived Organizational Support*, *Job Stress* dan *Work Engagement*. Pentingnya variabel *Firm Performance* dapat dilihat dari berbagai indikator seperti profitabilitas, efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan.

Menurut Hidayat (2021), kinerja perusahaan telekomunikasi selama pandemi COVID-19 menunjukkan variasi yang signifikan, dengan beberapa perusahaan mampu mempertahankan profitabilitas mereka sementara yang lain mengalami penurunan kinerja. Dalam konteks Dukungan Organisasi selama Perubahan (*Perceived Organizational Support During Change*), menurut Giovanni et al. (2021), dukungan yang dirasakan dari organisasi selama masa perubahan sangat penting dalam menjaga stabilitas kinerja perusahaan. Dukungan ini membantu karyawan merasa dihargai dan didukung, yang pada gilirannya meningkatkan komitmen dan kinerja mereka. Dukungan organisasi yang baik dapat membuat karyawan merasa lebih aman dan termotivasi untuk bekerja lebih keras, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Keterlibatan Kerja (*Work Engagement*) juga merupakan faktor kunci dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan. Menurut Mulugeta et al. (2021), keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang terlibat dalam pekerjaannya cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dan memberikan kontribusi positif terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan. Keterlibatan kerja yang tinggi berarti karyawan merasa termotivasi dan berkomitmen terhadap tujuan perusahaan, sehingga mereka lebih produktif dan memberikan hasil yang lebih baik. Selain itu, Pengeluaran Pemasaran (*Marketing Expenditure*) juga memiliki dampak signifikan terhadap kinerja perusahaan data teknologi di Jakarta.

Menurut Haryanto (2019), pengeluaran yang tepat dan terukur dapat meningkatkan visibilitas perusahaan dan menarik lebih banyak pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan profitabilitas perusahaan. Pengeluaran pemasaran yang efektif dapat membantu perusahaan mencapai target pasar yang lebih luas dan mempertahankan pelanggan yang ada, yang berkontribusi pada peningkatan kinerja perusahaan. Struktur Modal (*Capital Structure*), menurut Kombih dan Suhardianto (2017), juga mempengaruhi kinerja perusahaan melalui pengelolaan utang dan ekuitas. Struktur modal yang optimal dapat membantu perusahaan mengurangi biaya modal dan meningkatkan return on assets (ROA), yang berkontribusi pada peningkatan kinerja perusahaan telekomunikasi. Struktur modal yang sehat memungkinkan perusahaan untuk memiliki fleksibilitas finansial yang lebih baik dalam menghadapi tantangan dan peluang bisnis.

Penelitian ini juga mendeskripsikan gap penelitian yang ada dengan mengidentifikasi perbedaan dari penelitian sebelumnya dalam hal tempat, tahun, responden, dan variabel yang digunakan. Misalnya, penelitian sebelumnya dilakukan di negara lain atau dalam konteks industri yang berbeda, sehingga memberikan kontribusi baru dan relevan dalam konteks perusahaan telekomunikasi di Jakarta. Mengidentifikasi gap ini penting untuk memastikan bahwa penelitian ini memberikan wawasan yang lebih spesifik dan sesuai dengan kondisi industri telekomunikasi di Jakarta saat ini.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Kleanthis K Katsaros (2024) & Penelitian dari ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Firm Performance* yang di mediasi Oleh *Work Engagement* pada karyawan provider Telkomsel di Jakarta.

Jenis penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan *survey research* pada studi kasus di PT. Telekomunikasi Indonesia Pengujian pada penelitian ini menggunakan *hypothesis testing* untuk menguji hipotesis yang dirumuskan dan membuktikan keterkaitan antara variabel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis adalah uji regresi linear berganda dengan *Structural Equation Model (SEM)* aplikasi AMOS versi 24 , dan uji mediasi dengan menggunakan *Sobel Test*. Selain itu , uji statistik deskriptif menggunakan aplikasi SPSS versi 27 . Unit analisa yang digunakan merupakan individual, yaitu orang-orang yang bekerja di Provider Telkomsel yang ada di Jakarta dan data didapatkan dari setiap individu yang memberikan tanggapan sebagai sumber data individu tersebut untuk dilakukan sebuah studi melalui kuesioner. Data yang dipakai bersifat *cross sectional* karena pengumpulan data hanya akan dilakukan sekali pada suatu periode yang sama untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Prosedur Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengumpulkan data secara langsung dengan tujuan mendapatkan informasi secara akurat sehingga dapat menjawab masalah dan tujuan penelitian, sehingga teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Penelitian ini menggunakan Data Primer yang diperoleh secara langsung sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu respondennya adalah karyawan pengguna provider Telkomsel di Jakarta. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden yang diundang melalui tautan Google Form yang tersedia secara online, dan data kuesioner akan tersimpan secara otomatis setelah responden mengisi jawaban. Kuesioner terdiri atas 41 item yang mencakup 4 variabel untuk mendapatkan informasi yang relevan dari karyawan pengguna provider Telkomsel di Jakarta.

2. Kuesioner

Penelitian ini untuk memperoleh data yang dilakukan dengan penyebaran kuisisioner online menggunakan google form untuk penghematan kertas, yang diisi oleh 221 pegawai tetap di PT. Telkomsel di Jakarta . Penelitian kuisisioner online ini terdiri dari 41 item dari 5 variabel, pernyataan secara online yang bertujuan memiliki informasi yang relevan kepada karyawan tetap yang bekerja di PT. Telkomsel.

Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode sampel karena melakukan penyebaran kuesioner secara online kepada sebagian karyawan tetap yang berjumlah 221 karyawan di PT.Telkom Jakarta Metode *SnowBall*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik deskriptif

Statistik deskriptif melalui perhitungan nilai *mean*, standar deviasi, nilai terendah dan nilai tertinggi digunakan untuk mengukur persepsi responden mengenai variabel penelitian. Hasil statistik deskriptif dari variabel *Perceived Organizational Support* , *Work Engagement* , *Firm Performance* dan *Job Stress* dapat dilihat pada tabel di bawah:

1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif *Dysfunctional Customer Behaviour*

Tabel 1. Statistik Deskriptif Pos During Change

No.	Item Pernyataan	<i>n</i>	Mean
1	perusahaan menghargai usaha ekstra yang telah saya berikan	221	4,031
2	perusahaan menanggapi dengan baik jika saya memiliki keluhan	221	3,918
3	perusahaan peduli dengan kesejahteraan saya	221	4,063
4	perusahaan memberitahu saya , jika saya tidak melakukan pekerjaan dengan baik	221	3,941
5	perusahaan peduli dengan kepuasan kerja saya	221	3,900
6	perusahaan menunjukkan perhatian besar pada kinerja saya	221	3,950
7	perusahaan menghargai kontribusi saya	221	4,018
8	perusahaan merasa bangga atas keberhasilan saya di dalam melakukan pekerjaan	221	4,072
Rata - rata <i>Perceived Organizational Support</i>			3,986

Sumber: Data Olahan kuesioner menggunakan SPSS.

Dari hasil statistik deskriptif untuk variabel *Pos During Change* , diketahui bahwa total rata-rata sebesar 3,986. Hasil dari rata-rata variabel *Perceived Organizational Support* menunjukkan karyawan merasa organisasi cukup menghargai kontribusi dan peduli pada mereka. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan , terutama pada aspek seperti respons terhadap keluhan dan kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas ditemukan bahwa nilai rata-rata terendah yaitu 3,900 yang menunjukkan bahwa perhatian perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan dirasakan kurang dibandingkan aspek lainnya. Sedangkan nilai rata-rata tertinggi 4,072 yang menunjukkan karyawan cukup merasa penghargaan terhadap prestasi mereka adalah aspek yang paling dirasakan positif.

2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif *Work Engagement*

Tabel 2. Statistik Deskriptif *Work Engagement*

No.	Item Pernyataan	<i>n</i>	Mean
1	Saya bekerja dengan intensitas dalam pekerjaan saya	221	3,963
2	Saya mencurahkan banyak energi untuk pekerjaan saya	221	4,009
3	Saya berusaha sekuat tenaga untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik	221	4,095
4	Saya antusias dalam pekerjaan saya	221	4,036
5	Saya bangga dengan pekerjaan saya	221	4,049
6	Saya merasa positif terhadap pekerjaan saya	221	3,995
Rata - rata <i>Work Engagement</i>			4,024

Sumber: Data Olahan kuesioner menggunakan SPSS.

Dari hasil statistik deskriptif untuk variabel *Work Engagement*, diketahui rata-rata sebesar 4,024 . Hasil dari rata-rata variabel *Work Engagement* menunjukkan bahwa karyawan merasa bangga, antusias, dan memiliki pandangan positif terhadap pekerjaan mereka, meskipun masih ada ruang untuk penguatan pada aspek tertentu.

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas ditemukan bahwa nilai rata-rata terendah yaitu 3,963 yang menunjukkan bahwa karyawan terlibat secara emosional, beberapa mungkin menghadapi keterbatasan intensitas, seperti

energi fisik atau waktu. Sedangkan nilai rata-rata tertinggi 4,095 yang menunjukkan karyawan merasa terdorong untuk memberikan usaha maksimal dalam pekerjaan nya.

3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif *Firm Performance*

Tabel 3. Statistik Deskriptif *Firm Performance*

No	Item Pernyataan	n	Mean
1	Mereka bangga degan pencapaian saya	221	3.963
2	Sangat peduli dengan kesejahteraan saya	221	4.009
3	Saya senang berdiskusi dengan orang – orang yang bekerja disini	221	4.095
4	Bersedia membantu saya jika saya memerlukan bantuan khusus.	221	4.036
5	Saya mempunyai kewajiban untuk memastikan bahwa saya menghasilkan karya berkualitas tinggi	221	4.049
6	Saya berkewajiban untuk melakukan apa yang bisa untuk memastikan bahwa pelanggan dilayani dengan baik dan puas.	221	3.995
7	Saya merasa berkewajiban untuk meluangkan waktu dari awal pribadi saya untuk membantu jika diperlukan bantuan saya.	221	3.963
8	Saya akan merasa bersalah jika saya tidak memenuhi standar kerja.	221	4.009
Rata – rata <i>Firm Performance</i>			4,014

Sumber: Data Olahan kuesioner menggunakan SPSS.

Dari hasil statistik deskriptif untuk variabel *Firm Performance* diketahui rata-rata sebesar 4,014. Hasil dari rata-rata variabel *Firm Performance* menunjukkan bahwa karyawan memiliki dan kontribusi yang cukup baik terhadap keberhasilan organisasi. Mereka merasa bertanggung jawab untuk menghasilkan pekerjaan berkualitas tinggi dan melayani dengan baik. Berdasarkan hasil pengolahan data di atas ditemukan bahwa nilai rata-rata terendah yaitu 3.963 yang menunjukkan apresiasi terhadap pencapaian karyawan dan rasa tanggung jawab pribadi untuk memberikan waktu ekstra masih dapat ditingkatkan. Sedangkan nilai rata-rata tertinggi 4,095 menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang mendukung dan komunikasi yang baik menjadi kekuatan utama dalam meningkatkan kinerja organisasi.

4. Hasil Analisis Statistik Deskriptif *Job Stress*

Tabel 4. Statistik Deskriptif *Job Stress*

No.	Item Pernyataan	n	Mean
1	Saya sering merasa tertekan dengan beban kerja yang tinggi	221	4,131
2	Saya merasa sulit memenuhi tenggat waktu yang ditetapkan	221	3,904
3	Saya akan merasa bersalah jika saya tidak memenuhi standar kerja	221	3,914
4	Saya sering merasa tertekan dengan tuntutan akademik yang tinggi	221	3,963
5	Saya sering merasa kesulitan untuk mempertahankan keseimbangan antara akademik dan kehidupan pribadi.	221	3,986
6	Saya merasa cemas tentang interaksi sosial dengan orang lain.	221	3,950
7	Saya sering merasa tertekan dengan ekspektasi sosial dari keluarga dan teman - teman	221	3,991
8	Saya merasa kesulitan untuk menangani konflik interpersonal yang muncul	221	3,914
9	Saya merasa cemas tentang keuangan saya saat ini.	221	4,054
10	Saya sering merasa tertekan dengan biaya hidup yang semakin tinggi	221	3,986
11	Saya merasa khawatir tentang kemampuan saya untuk menajapai tujuan tujuan keuangan saya	221	4,018
12	Saya merasa sulit untuk tidur atau istirahat dengan baik karena stres	221	3,877
13	Saya sering merasa gelisah atau khawatir tanpa alasan yang jelas	221	4,013
14	Saya merasa tertekan secara emosional dalam beberapa minggu terakhir	221	3,941
Rata – rata <i>Job Stress</i>			3,974

Sumber: Data olahan kuesioner menggunakan SPSS

Dari hasil statistik deskriptif untuk variabel *Job Stress* diketahui rata-rata sebesar 3,974. Hasil dari rata-rata variabel *Job Stress* menunjukkan bahwa tingkat stres kerja karyawan berada pada kategori cukup tinggi. Sumber stres meliputi beban kerja, tekanan finansial dan tuntutan sosial. Berdasarkan hasil pengolahan data di atas ditemukan bahwa nilai rata-rata terendah yaitu 3,877 yang menunjukkan bahwa meskipun stres memengaruhi istirahat pada karyawan, dampaknya lebih rendah dibandingkan sumber tekanan lainnya, seperti beban kerja atau kekhawatiran finansial. Sedangkan nilai rata-rata tertinggi 4,131 Pernyataan "Saya sering merasa tertekan dengan beban kerja yang tinggi" menunjukkan tingkat stres tertinggi. Ini mencerminkan bahwa beban kerja adalah sumber utama tekanan bagi karyawan.

Analisis Data

1. Uji Hipotesis

Hipotesis diuji untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari *Perceived Organizational Support*, *Firm Performance* Terhadap *Job Stress* yang di mediasi Oleh *Work Engagement*, maka hipotesis diuji dengan metode analisis *Structural Equation Model* (SEM). Hipotesis diuji dengan mengukur *p-value* atau *level of significant* (alpha) sebesar 0,05. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan Hair *et al.* (2022), yaitu:

- Jika *p-value* > 0,05 maka H_0 didukung dan H_a tidak didukung, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan. Hipotesis tidak didukung.
- Jika *p-value* ≤ 0,05 maka H_0 tidak didukung dan H_a didukung, artinya ada pengaruh yang signifikan. Hipotesis didukung.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	β	Prob.	Keputusan
H1: <i>Perceived Organizational Support</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Work Engagement</i>	1,054	0,000	Didukung
H2: <i>Perceived Organizational Support</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Firm Performance</i>	-0,495	0,026	Tidak didukung
H3: <i>Perceived Organizational Support</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Job Stress</i>	-1,469	0,013	Tidak didukung
H4: <i>Work Engagement</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Firm Performance</i>	1,379	0,000	Didukung
H5: <i>Work Engagement</i> memiliki pengaruh negative terhadap <i>Job Stress</i>	2,378	0,801	Didukung
H6: <i>Perceived Organizational Support</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Firm Performance</i> yang dimediasi oleh <i>Work Engagement</i>	1,453	0,000	Didukung
H7: <i>Perceived Organizational Support</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Job Stress</i> yang dimediasi oleh <i>Work Engagement</i>	2,506	0,000	Didukung

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan AMOS

2. Analisis pengaruh *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Ha1

Hipotesis	Estimasi (β)	Prob.	Keputusan
<i>Perceived Organizational Support</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Work Engagement</i>	1,054	0,000	H ₁ didukung

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan AMOS

Hipotesis pertama menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement* dengan hipotesis sebagai berikut:

H₀1: *Perceived Organizational Support* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*

H_a1: *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 6 didapatkan nilai *estimate* sebesar 1,054 menunjukkan tanda beta sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dimana *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*. Berdasarkan hasil pengujian di atas, didapatkan *p-value* sebesar $0,000 \leq 0,05$ (alpha 5%) sehingga H₀1 tidak didukung atau H_a1 didukung dan dapat disimpulkan bahwa secara statistik terdapat pengaruh positif antara *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*, artinya semakin tinggi tingkat *Perceived Organizational Support* maka semakin tinggi juga tingkat *Work Engagement* pada karyawan.

3. Analisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Firm Performance*

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Ha2

Hipotesis	Estimasi (β)	Prob.	Keputusan
<i>Perceived Organizational Support</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Firm Performance</i>	-0,495	0,026	H ₂ Tidak didukung

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan AMOS

Hipotesis kedua menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Firm Performance*, dengan hipotesis berikut:

H₀2: *Perceived Organizational Support* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Firm Performance*.

H_a2: *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Firm Performance*.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada Tabel 7 didapatkan nilai *estimate* sebesar -0,495 menunjukkan tanda beta tidak sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dimana *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh negatif terhadap *Firm Performance*. Berdasarkan hasil pengujian di atas, didapatkan *p-value* sebesar $0,026 \leq 0,05$ (alpha 5%) sehingga H₀2 tidak didukung atau H_a2 didukung dan dapat disimpulkan bahwa secara statistik tidak terdapat pengaruh negatif antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Firm Performance*, artinya semakin tinggi tingkat *Perceived Organizational Support* maka semakin rendah juga tingkat *Firm Performance* pada karyawan.

4. Analisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Stress*

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Ha3

Hipotesis	Estimasi (β)	Prob.	Keputusan
<i>Perceived Organizational Support</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Job Stress</i>	-1,469	0,013	Tidak didukung

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan AMOS

Hipotesis ketiga menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Stress*, dengan hipotesis berikut:

H₀₃: *Perceived Organizational Support* tidak memiliki pengaruh terhadap *Job Stress*.

H_{a3}: *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh terhadap *Job Stress*.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 8 didapatkan nilai *estimate* sebesar -1,469 menunjukkan tanda beta tidak sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dimana *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh negatif terhadap *Job Stress*. Berdasarkan hasil pengujian di atas, didapatkan *p-value* sebesar 0,013 < 0,05 (alpha 5%) sehingga H₀₃ tidak didukung atau H_{a3} didukung dan dapat disimpulkan bahwa secara statistik tidak terdapat pengaruh negatif antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Stress*, artinya semakin tinggi tingkat *Perceived Organizational Support* maka dapat menurunkan tingkat *Job Stress* pada karyawan.

5. Analisis pengaruh *Work Engagement* terhadap *Firm Performance*

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Ha4

Hipotesis	Estimasi (β)	Prob.	Keputusan
<i>Work Engagement</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Firm Performance</i>	1,379	0,000	Didukung

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan AMOS

Hipotesis ketiga menguji pengaruh *Work Engagement* terhadap *Firm Performance*, dengan hipotesis berikut:

H₀₄: *Work Engagement* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Firm Performance*.

H_{a4}: *Work Engagement* memiliki pengaruh positif terhadap *Firm Performance*.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 9 didapatkan nilai *estimate* sebesar 1,379 menunjukkan tanda beta sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dimana *Depersonalization* memiliki pengaruh positif terhadap *Service Sabotage*. Berdasarkan hasil pengujian di atas, didapatkan *p-value* sebesar 0,000 ≤ 0,05 (alpha 5%) sehingga H₀₄ tidak didukung atau H_{a4} didukung dan dapat disimpulkan bahwa secara statistik terdapat pengaruh positif antara *Work Engagement* terhadap *Firm Performance*, artinya semakin tinggi tingkat *Work Engagement* maka semakin tinggi juga tingkat *Firm Performance* pada karyawan.

6. Analisis pengaruh *Work Engagement* terhadap *Job Stress*

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis Ha5

Hipotesis	Estimasi (β)	Prob.	Keputusan
<i>Work Engagement</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Job Stress</i>	2,378	0,801	Didukung

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan AMOS

Hipotesis kelima menguji pengaruh *Work Engagement* terhadap *Job Stress*, dengan hipotesis berikut:

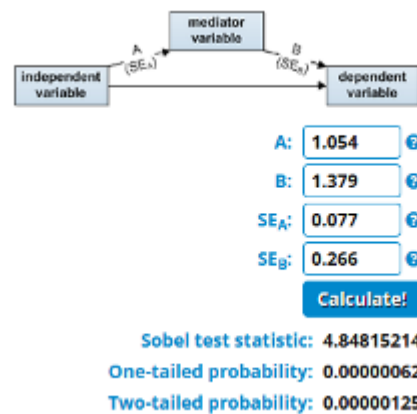
H₀₅: *Work Engagement* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Job Stress*.

H_{a5}: *Work Engagement* memiliki pengaruh positif terhadap *Job Stress*.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 10 didapatkan nilai *estimate* sebesar 2,378 menunjukkan tanda beta sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dimana *Work Engagement* memiliki pengaruh positif terhadap *Job Stress*. Berdasarkan hasil pengujian di atas, didapatkan *p-value* sebesar 0,801 > 0,05 (alpha 5%) sehingga H₀₅ didukung atau H_{a5} tidak didukung dan dapat disimpulkan bahwa secara statistik terdapat pengaruh positif antara *Work Engagement* terhadap *Job Stress*, artinya semakin tinggi tingkat *Work Engagement* maka dapat menurunkan tingkat *Job Stress* pada karyawan.

7. Analisis peran *Work Engagement* memediasi *Perceived Organizational Support* terhadap *Firm Performance*

Pada pengujian hipotesis keenam yaitu peran *Work Engagement* memediasi *Perceived Organizational Support* terhadap *Firm Performance*, dengan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:



Gambar 1. Hasil Uji Hipotesis Ha6

Hipotesis keenam menguji peran *Work Engagement* memediasi *Perceived Organizational Support* terhadap *Firm Performance*, dengan hipotesis berikut:

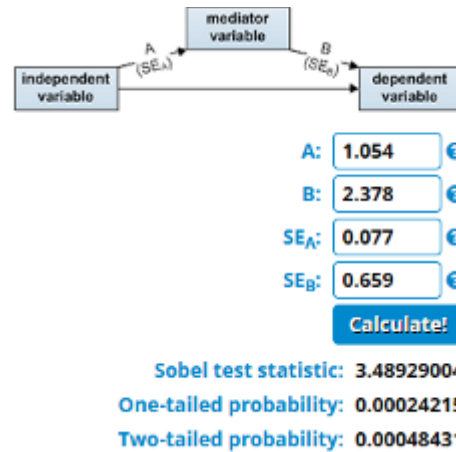
H₀₆: *Perceived Organizational Support* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Firm Performance* yang dimediasi oleh *Work Engagement*.

H_{a6}: *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Firm Performance* yang dimediasi oleh *Work Engagement*.

Berdasarkan hasil uji sobel dengan menggunakan kalkulator online terlihat pada nilai *estimate* dari $A \times B = 1,054 \times 1,379 = 1,453$ yang artinya H₀₆ tidak didukung atau H_{a6} didukung. Nilai mediasi 1,453 lebih besar dari nilai pengaruh langsung 0,495. Nilai *p-value* sebesar $0,000 \leq 0,05$ yang memperkuat bahwa adanya pengaruh secara signifikan peranan mediasi *Work Engagement* dalam mempengaruhi *Perceived Organizational Support* terhadap *Firm Performance*. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Firm Performance* yang dimediasi secara *Partial mediation* oleh *Work Engagement*.

8. Analisis peran *Work Engagement* memediasi *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Stress*

Pada pengujian hipotesis ketujuh yaitu peran *Work Engagement* memediasi *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Stress*, dengan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Hipotesis Ha7

Hipotesis ketujuh menguji peran *Work Engagement* memediasi *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Stress*, dengan hipotesis berikut:

H₀₇: *Perceived Organizational Support* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Job Stress* yang dimediasi oleh *Work Engagement*.

H_{a7}: *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Job Stress* yang dimediasi oleh *Work Engagement*.

Berdasarkan hasil uji sobel pada gambar 2 dengan menggunakan kalkulator online terlihat pada nilai *estimate* $A \times B = 1,054 \times 2,378 = 2,506$ yang artinya H₀₇ tidak didukung atau H_{a7} didukung. Nilai mediasi 2,506 lebih besar dari nilai pengaruh langsung -1,469. Nilai *p-value* sebesar $0,000 \leq 0,05$ yang memperkuat bahwa adanya pengaruh secara signifikan peranan mediasi *Work Engagement* dalam mempengaruhi *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Stress*. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Stress* yang dimediasi secara *Parsial mediation* oleh *Work Engagement*.

Pembahasan Hasil Penelitian

Adapun hasil pembahasan dari setiap hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh terhadap *Work Engagement*

Hipotesis pertama dalam penelitian disimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement* tersebut mendukung penelitian sebelumnya oleh Eisenberger et al., (1986), dalam penelitiannya dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement*, yang berarti semakin tinggi tingkat *Perceived Organizational Support* maka dapat meningkatkan *Work Engagement*.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, ditemukan bahwa karyawan merasa organisasi peduli terhadap kesejahteraan mereka, merasa lebih termotivasi untuk menunjukkan usaha ekstra dalam pekerjaan mereka. Dukungan yang diberikan oleh organisasi, seperti kontribusi karyawan dan bantuan yang relevan, menciptakan rasa aman dan dihargai, yang pada akhirnya meningkatkan keterlibatan mereka.

Dukungan organisasi juga berperan dalam menciptakan kondisi kerja yang positif, seperti adanya kejelasan peran, penghargaan atas hasil kerja, dan kesempatan untuk berkembang. Sebagai hasilnya, karyawan menjadi lebih antusias, fokus, dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik mereka. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat argumen bahwa memberikan dukungan yang konsisten kepada karyawan bukan hanya bermanfaat bagi individu, tetapi juga memberikan dampak positif bagi organisasi secara keseluruhan melalui peningkatan produktivitas dan keberlanjutan sumber daya manusia.

H2: *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh terhadap *Firm Performance*

Hipotesis kedua dalam penelitian disimpulkan tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Firm Performance*. Hipotesis tersebut mendukung penelitian sebelumnya oleh Eisenberger *et al.*, (1986), dalam penelitiannya dinyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh positif antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Firm Performance*.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, bahwa dukungan organisasi yang tinggi dapat menyebabkan penurunan motivasi karyawan untuk bekerja lebih keras, karena mereka merasa sudah cukup dihargai tanpa perlu meningkatkan kontribusinya. Dalam budaya Indonesia yang cenderung kolektif, situasi ini diperburuk dengan kecenderungan karyawan untuk menghindari konflik atau tantangan tambahan, demi menjaga hubungan baik dalam organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *Perceived Organizational Support* penting, tingkat dukungan yang terlalu tinggi perlu dikelola dengan baik agar tidak berdampak negatif pada *Firm Performance*.

H3: *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh terhadap *Job Stress*

Hipotesis ketiga dalam penelitian disimpulkan tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Stress*. Hipotesis tersebut mendukung penelitian sebelumnya Rhoades, L & Eisenberger (2002), dalam penelitiannya dinyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Stress*.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, diketahui bahwa tingginya karyawan yang menunjukkan *Perceived Organizational Support* terhadap karyawan tidak berpengaruh terhadap tingginya perilaku *Job Stress* yang dilakukan karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi dukungan yang dirasakan karyawan dari organisasi, semakin rendah tingkat stres yang mereka alami dalam pekerjaan. Karyawan yang merasa dihargai dan didukung oleh organisasi cenderung merasa lebih termotivasi dan kurang tertekan dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Dukungan ini dapat berupa fasilitas yang mendukung kesejahteraan, perhatian terhadap kebutuhan individu, atau penghargaan atas kinerja. Organisasi yang mampu menciptakan lingkungan yang mendukung akan berkontribusi pada pengurangan stres kerja di kalangan karyawan.

H4: *Work Engagement* memiliki pengaruh terhadap *Firm Performance*

Hipotesis keempat dalam penelitian disimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Work Engagement* terhadap *Service Firm Performance*. Hipotesis tersebut mendukung penelitian sebelumnya oleh Schaufeli & Bakker (2004), dalam penelitiannya dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *Work Engagement* terhadap *Service Firm Performance*.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, ditemukan bahwa karyawan yang terlibat dalam pekerjaan mereka cenderung lebih produktif, kreatif, dan berkomitmen terhadap tujuan organisasi. Menurut Schaufeli dan Bakker (2004), *work engagement* mencakup tiga dimensi utama: vigor, dedication, dan absorption, yang semuanya berkontribusi terhadap peningkatan kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan. Tingkat keterlibatan karyawan yang tinggi berhubungan erat dengan peningkatan hasil bisnis, termasuk kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan.

Karyawan yang terlibat aktif dengan pekerjaan mereka lebih mungkin untuk berkontribusi secara maksimal pada tujuan dan strategi perusahaan. Engagement dapat menjadi sumber daya penting yang membantu perusahaan mencapai tujuan jangka panjangnya. Sebaliknya, perusahaan yang memiliki tingkat engagement rendah sering kali mengalami penurunan dalam produktivitas dan kualitas kerja, yang dapat menghambat performa mereka secara keseluruhan.

H5: *Work Engagement* memiliki pengaruh terhadap *Job Stress*

Hipotesis kelima dalam penelitian disimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Work Engagement* terhadap *Job Stress*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya Bakker & Demerouti. (2007), dalam penelitiannya dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *Work Engagement* terhadap *Job Stress*.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, ditemukan bahwa meskipun para karyawan yang sangat terlibat dalam pekerjaannya sering kali merasa tertekan untuk mempertahankan kinerja tinggi dan memenuhi ekspektasi yang tinggi dari organisasi. Hal ini dapat meningkatkan beban kerja mereka, yang pada gilirannya meningkatkan stres. Selain itu, keterlibatan yang tinggi dapat menyebabkan karyawan sulit memisahkan kehidupan pribadi dan pekerjaan, memperburuk kondisi stres mereka.

Meskipun keterlibatan dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas, tekanan yang terus menerus untuk berprestasi dapat menciptakan situasi yang penuh stress.

H6: *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh terhadap *Firm Performance* yang dimediasi *Work Engagement*

Hipotesis keenam dalam penelitian disimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Firm Performance* yang dimediasi oleh *Work Engagement*. Hipotesis tersebut mendukung penelitian sebelumnya oleh Eisenberger *et al.*, (2002), dalam penelitiannya dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif *Firm Performance* terhadap *Work Engagement*, yang artinya semakin tinggi *Perceived Organizational Support* maka dapat meningkatkan *Firm Performance* terhadap *Work Engagement*.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, ditemukan *Perceived Organizational Support* memediasi hubungan positif antara *Firm Performance* dan *Work Engagement*. Hal tersebut dapat dilihat Ketika karyawan merasa didukung oleh organisasi, mereka cenderung lebih terlibat dalam pekerjaan mereka, menunjukkan motivasi yang lebih tinggi, dan berusaha untuk mencapai tujuan organisasi. Keterlibatan kerja ini menjadi mediator yang menghubungkan dukungan organisasi dengan kinerja perusahaan. Dukungan yang diberikan oleh organisasi, seperti penghargaan, pengakuan, dan sumber daya yang memadai, dapat meningkatkan rasa komitmen dan tanggung jawab karyawan, yang akan berdampak positif pada kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan.

H7: *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh terhadap *Job Stress* yang dimediasi oleh *Work Engagement*

Hipotesis ketujuh dalam penelitian disimpulkan terdapat pengaruh antara *Perceived Organizational Support* memiliki terhadap *Job Stress* yang dimediasi oleh *Work Engagement*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Rhoades & Eisenberger (2002), dalam penelitiannya dinyatakan bahwa *Perceived Organizational Support* memiliki terhadap *Job Stress* yang dimediasi oleh *Work Engagement*, yang berarti semakin tinggi tingkat *Perceived Organizational Support* maka dapat meningkatkan *Work Engagement* terhadap *Job Stress*.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, Ketika karyawan merasakan dukungan positif dari organisasi, mereka cenderung lebih terlibat dalam pekerjaan, yang meningkatkan produktivitas dan komitmen mereka. Namun, jika keterlibatan tersebut tidak dikelola dengan baik, dapat meningkatkan job stress, karena karyawan mungkin merasa terbebani dengan ekspektasi yang tinggi dan tuntutan pekerjaan.

Perceived Organizational Support yang tinggi memperkuat *work engagement*, tetapi juga dapat memperburuk *Job Stress* jika beban kerja menjadi berlebihan. Dengan demikian, meskipun dukungan yang dirasakan dapat mengurangi stres, *work engagement* yang tinggi tanpa pengelolaan yang tepat dapat memperburuk tekanan yang dialami karyawan, menyoroti pentingnya pengelolaan keterlibatan yang seimbang dalam lingkungan kerja.

Tabel 11. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung terhadap *Job Stress*

No.	Keterangan	β
1	<i>Job Stress</i> $\leftarrow$ <i>Work Engagement</i>	2.378
2	<i>Job Stress</i> $\leftarrow$ <i>Work Engagement</i> $\leftarrow$ <i>Perceived Organizational Support</i>	1.469

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa *Work Engagement* terhadap *Job Stress* memiliki nilai tertinggi dengan nilai *estimate* sebesar 2.378. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *Work Engagement* karyawan penting untuk diperhatikan karena dapat meningkatkan *Job Stress* yang dilakukan karyawan. Manajemen Telekomunikasi dapat mencoba untuk melatih empati pada karyawan, karyawan akan lebih mampu memahami dan merespons kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

Sementara itu, pengaruh *Perceived Organizational Support* dimediasi oleh *Work Engagement* terhadap *Job Stress* memiliki nilai *estimate* sebesar 1.469. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peran mediasi *Depersonalization* adalah *Parsial mediation* antara

pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Stress* karyawan Telkomsel di Jakarta, *Work Engagement* karyawan harus diperhatikan dengan baik oleh manajemen Telekomunikasi.

SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh *Perceived Organizational Support*, *Firm Performance* Terhadap *Job Stress* yang di mediasi Oleh *Work Engagement* dengan responden sebanyak 221 karyawan restoran di Jakarta Selatan mempunyai mayoritas gender pria berusia 24 – 34 tahun yang berpendidikan terakhir S1 dengan lama kerja $1 < 5$ tahun. Terdapat tujuh hipotesis, dimana lima didukung dan dua hipotesis tidak didukung. Berdasarkan analisis penelitian ini, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement*.
2. Dari hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan *Perceived Organizational Support* tidak memiliki pengaruh terhadap *Firm Performance*.
3. Dari hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan *Perceived Organizational Support* tidak memiliki pengaruh terhadap *Job Stress*.
4. Dari hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan *Work Engagement* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Firm Performance*.
5. Dari hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan *Work Engagement* pengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Stress*.
6. Dari hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan *Work Engagement* sebagai *Partial mediation* hubungan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Firm Performance*.
7. Dari hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan *Work Engagement* sebagai *Partial mediation* hubungan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Job Stress*.

DAFTAR PUSTAKA

- Chegini, M. G. (2019). Perceived organizational support and resistance to change: The mediating role of psychological empowerment. *Journal of Organizational Change Management*, 32(4), 579-596. <https://doi.org/10.1108/JOCM-11-2018-0299>
- Dewi, A. L., Chandra, D. O., & Nugroho. (n.d.). Analisa Pengaruh Perceived Organizational Support (Pos) Terhadap Employee Perceived Service (Epsq) Quality Dengan Mediasi Affective Commitment (Ac) pada Restoran "X" DI SURABAYA, (2006), 124-138.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., and Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Hakkak, M.; Ghodsi, M. Investigating the relation between job satisfaction, perceived organizational support and organizational commitment. *Int. J. Manag. Humanit. Sci.* 2013, 2, 513-520.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., and Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268.

- Kaplan, R. S., and Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard – Measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71-79.
- Kim, W., Kolb, J.A. and Kim, T. (2013), "The relationship between work engagement and performance: a review of empirical literature and a proposed research agenda", *Human Resource Development Review*, Vol. 12 No. 3, pp. 248-276, doi: 10.1177/1534484312461635.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., and 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>
- Lazarus, R.S. (1991), "Cognition and motivation in emotion", *American Psychologist*, Vol. 46 No. 4, p. 352, doi: 10.1037/0003-066X.46.4.352.
- Muzakki, M., & Arum, F. F. (2022). Workload, Work Stress, And Work Environment Are Essential Predictors Of Teacher Wellbeing: Empirical Study. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 9(2), 1-14.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/D.C. Heath and Com.
- Padula, R.S., Chiavegato, L.D., Cabral, C.M.N., Almeida, T., Ortiz, T. and Carregaro, R.L. (2012), "Is occupational stress associated with work engagement?", *Work*, Vol. 41 No. Supplement 1, pp. 2963-2965, doi: 10.3233/WOR-2012-0549-2963.
- Rhoades, L., and Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Rich, B. L., Lepine, J. A., and Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635. <https://doi.org/10.5465/amj.2010.51468988>
- Richard, P. J., Devinney, T. M., Yip, G. S., and Johnson, G. (2009). Measuring organizational performance: Towards methodological best practice. *Journal of Management*, 35(3), 718-804.
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R., and Hansen, J. D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*,
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., and 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.
- Wood, J., Oh, J., Park, J. and Kim, W. (2020), "The relationship between work engagement and work- life balance in organizations: a review of the empirical research", *Human Resource Development Review*, Vol. 19 No. 3, pp. 240-262, doi: 10.1177/1534484320917560