

ABSTRAK

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja menjadi faktor penting dalam keberhasilan organisasi, terutama dalam industri jasa seperti perhotelan yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan dengan *employee engagement* sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah 55 karyawan tetap Best Western Premier The Hive Jakarta pada tahun 2025, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*, serta *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, *employee engagement* terbukti memediasi secara signifikan pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan. Nilai *Variance Accounted For* (VAF) sebesar 67,1% menunjukkan bahwa sebagian besar pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan disalurkan melalui *employee engagement*, sehingga hubungan tersebut dikategorikan sebagai *indirect-only mediation* atau *full mediation*.

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