



## INTISARI

PT. Bank Maybank Indonesia Tbk atau Maybank Indonesia adalah salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia yang merupakan bagian dari Malayan Banking Berhad (Maybank) Group. Maybank adalah salah satu Bank yang tetap mempertahankan eksistensinya pasca pandemic Covid-19. Hal tersebut dapat dilihat dengan stabilnya produktifitas karyawan meskipun persepsi dukungan sosialnya menurun. Persepsi dukungan sosial ini dipercaya dapat meningkatkan komitmen afektif yang pada akhirnya meningkatkan produktifitas karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung hubungan antara persepsi dukungan sosial terhadap produktifitas karyawan melalui komitmen afektif. Penelitian ini bersifat *explanatory studi*. Variabel penelitian terdiri dari produktifitas karyawan sebagai variabel terpengaruh (*dependent*) dan 2 variabel yang bebas (*independent*) yaitu dukungan organisasional persepsian dan dukungan pimpinan persepsian serta satu variabel *intervening* yaitu variabel komitmen afektif. Populasi penelitian ini adalah karyawan yang mempunyai masa kerja lebih dari 3 tahun dan berada pada divisi *sales* di Maybank Regional 2. Teknik pengambilan contoh menggunakan *non random sampling*. Dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan jumlah total sampel sebesar 210 sampel. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan observasi dan interview, penulis juga menghimpun informasi melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, normalitas dan *goodness of fit* terhadap indikator kuesioner yang dilakukan dengan menggunakan SEM- AMOS. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t.

Pada uji validitas dan reabilitas diketahui data-data hasil penelitian bisa digunakan. Pada uji normalitas juga didapatkan bahwa data sudah memenuhi asumsi normal. Penentuan *goodness of fit* telah memenuhi kriteria sehingga dikatakan model keseluruhan *full model* merupakan *fit* model. Berdasarkan hasil analisis data pada tabel *regression weight*, dapat dikatakan bahwa dukungan organisasional persepsian secara langsung berpengaruh terhadap produktifitas dan komitmen afektif secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap produktifitas.

Komponen dukungan sosial persepsian cukup efektif pelaksanaannya melihat stabilitas produktifitas karyawan, akan tetapi penguatan komponen variabel yang berpengaruh harus ditingkatkan dan diperbaiki serta *monitoring* dan evaluasi juga harus segera dilakukan oleh pihak Manajemen Maybank dalam rangka memberikan dukungan maksimal kepada karyawan baik itu dari pihak organisasi maupun pimpinan. Selain itu, untuk mewujudkan peningkatan produktifitas karyawan, pihak Manajemen Maybank perlu melakukan perbaikan dan pengembangan untuk menciptakan nilai tambah dukungan organisasional persepsian dan melakukan implikasi manajemen yang diajukan peneliti.

Kata kunci: Komitmen afektif, Maybank, dukungan organisasional persepsian, persepsi dukungan pimpinan, produktifitas,



## ABSTRACT

*PT. Bank Maybank Indonesia Tbk or Maybank Indonesia is one of the leading private banks in Indonesia which is part of the Malayan Banking Berhad (Maybank) Group. Maybank is one of the banks that has maintained its existence after the Covid-19 pandemic. This can be seen from the stable productivity of employees despite the declining perception of social support. This perception of social support is believed to increase affective commitment which in turn increases employee productivity. The purpose of this study was to analyze the direct or indirect effect of the relationship between perceptions of social support on employee productivity through affective commitment. This research is an explanatory study. The research variables consist of employee productivity as the dependent variable and 2 independent variables, namely perceived organizational support and perceived supervisor support, as well as one intervening variable, namely the affective commitment variable. (affective commitment). The population of this study is employees who have worked for more than 3 years and are in the sales division at Maybank Regional 2. The sampling technique uses non-random sampling. By using the Slovin formula, the total number of samples is 210 samples. Data collection techniques used are observation and interviews, the authors also collect information through a questionnaire that uses a Likert scale. The data analysis technique used is the validity, reliability, normality and goodness of fit test of the questionnaire indicators using SEM-AMOS. Hypothesis testing is done through t test.*

*In the validity and reliability test, it is known that the research data can be used. In the normality test, it was also found that the data met the normal assumptions. The determination of goodness of fit has met the criteria so that it is said that the overall model of the full model is a fit model. Based on the results of data analysis in the regression weight table, it can be said that the perception of organizational support directly affects productivity and affective commitment directly and indirectly affects productivity.*

*The perceived component of social support is quite effective in its implementation considering the stability of employee productivity, but the strengthening of the components of the influential variables must be improved and improvements and monitoring and evaluation must also be carried out by Maybank Management in order to provide maximum support to employees, both from the organization and leadership. In addition, to realize an increase in employee productivity, the management of maybank needs to make improvements and developments to create added value for perceptions of organizational support and carry out management implications proposed by researchers.*

*Keywords: Affective commitment, Maybank, perception organizational support, perceived leadership support, productivity*