

**PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN MUTASI TERHADAP
KINERJA MELALUI KETERIKATAN KERJA DI DINAS
PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Magister**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN



Diajukan oleh :

ERNY LUTFIYAH ARIFIANTI
NPM : 22061020015

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2024**

**PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN MUTASI TERHADAP
KINERJA MELALUI KETERIKATAN KERJA DI DINAS
PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

ERNY LUTFIYAH ARIFIANTI
NPM : 22061020015

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Pada Tanggal 10 Juli 2024
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, IPU, CHRA
NIP. 196511091991031002

Anggota Dewan Penguji



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

Pembimbing II



Dr. Dra. Ika Korika Swasti, MPd, CHRM
NIP. 196409201989032001



Prof. Dr. Yuniningsih, SE, M.Si
NIP. 197006202021212001

Surabaya, 10 Juli 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, MSi, CRP
NIP. 196304201991032001

Tesis ini diperuntukkan kepada :

Ayah, ibu, suami, dan anak tercinta sebagai rasa terima yang tak terhingga atas segala kasih sayang, segala dukungan, dan doa yang telah diberikan. Tak lupa juga saya ucapkan terima kasih untuk dukungan dari saudari dan saudara atas support dan doa yang diberikan dalam perjalanan penyusunan penulisan tesis dan masa studi saya. Semoga melalui karya kecil saya ini dapat membuat sedikit ayah, ibu, suami, anak serta saudaraku tersayang merasa bangga sekaligus senang.

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Surabaya, 10 Juli 2024



Erny Lutfiyah Arifianti
Peneliti

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan berjudul **PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN MUTASI TERHADAP KINERJA MELALUI KETERIKATAN KERJA DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, IPU, CHRA, selaku Pembimbing I, dan Dr. Dra. Ika Korika Swasti, MPd, CHRM, selaku Pembimbing II. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada :

1. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, MSi, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Prof. Dr. Yuniningsih, SE, MSi selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
3. Seluruh dosen dan staf Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Pimpinan Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi ke jenjang Strata-2 di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
5. Seluruh pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang telah meluangkan waktunya untuk mau memberikan data dalam penyelesaian tesis ini.
6. Sembah sujud kepada ayahanda dan ibunda yang telah mendoakan untuk keberhasilan penulis, serta dukungan moril, materiil maupun kasih sayang kepada penulis selama proses perkuliahan sampai proses penyelesaian tesis ini.

7. Kepada suami, Mieky Sofyan Yudinata dan Ananda tercinta Kalila Azzahra Yudinata yang selalu mau meluangkan waktu mengantar jemput saat kuliah malam berlangsung offline di kampus.
8. Teman-teman MM angkatan 44 yang selalu saling memberikan dukungan, bertukar pengalaman, dan memberikan saran serta masukan.

Tesis ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis. Namun demikian penulis berharap semoga memberikan manfaat dalam membangun keilmuan, masyarakat, bangsa dan negara.

Surabaya,

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Kajian Teori	29
2.2.1 Teori Perilaku Organisasi.....	29
2.2.2 Kinerja	30
2.2.3 Dukungan Organisasi.....	35
2.2.4 Mutasi.....	39
2.2.5 Keterikatan Kerja.....	44
2.3 Hubungan antar variabel.....	50
2.3.1 Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kinerja	50
2.3.2 Pengaruh Mutasi terhadap Kinerja	51
2.3.3 Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kinerja melalui Keterikatan Kerja.....	52
2.3.4 Pengaruh Mutasi terhadap Kinerja melalui Keterikatan Kerja	52
2.4 Kerangka Pemikiran.....	53
2.5 Hipotesis	53
BAB III METODE PENELITIAN.....	55
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	55
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	55

3.2.1	Definisi Operasional	55
3.2.2	Pengukuran Variabel	57
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	58
3.4	Populasi dan Sampel	58
3.4.1	Populasi.....	58
3.4.2	Besar Sampel.....	58
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	59
3.5	Teknik Pengumpulan Data	59
3.6	Teknik Analisis Data	61
3.6.1	Merancang Model Pengukuran	62
3.6.2	Merancang Model Struktural (Inner Model)	63
3.6.3	Konstruksi Diagram Alur	64
3.6.4	Konverensi Diagram Jalur ke Sistem Persamaan	65
3.6.5	<i>Evaluasi Goodness of Fit</i>	66
3.6.6	Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstraping</i>)	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		67
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	67
4.1.1	Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	67
4.1.2	Visi dan Misi	68
4.1.3	Struktur Organisasi.....	69
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi.....	69
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	70
4.2.1	Gambaran Umum Keadaan Responden	70
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian	73
4.3	Hasil Penelitian – Pengujian Hipotesis.....	77
4.3.1	Pengujian Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator)	78
4.3.1	Pengujian Structural (Inner) Model	83
4.3.2	Pengujian Hipotesis.....	85
4.4	Pembahasan.....	87
4.4.1	Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja	87
4.4.2	Pengaruh Mutasi Terhadap Kinerja	89
4.4.3	Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Keterikatan Kerja.....	91
4.4.4	Pengaruh Mutasi Terhadap Kinerja Melalui Keterikatan Kerja.....	94
4.5	Implikasi Penelitian	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rata-rata penilaian kinerja individu pada aspek biaya, aspek mutu, dan aspek waktu	4
Tabel 1. 2 Rata-rata penilaian kinerja 360 derajat per dimensi pada tahun 2022	5
Tabel 1. 3 Rata-rata penilaian kinerja individu pada aspek biaya, aspek mutu, dan aspek waktu	5
Tabel 1. 4 Rata-rata penilaian kinerja 360 derajat per dimensi pada tahun 2023	5
Tabel 1. 5 Data mutasi internal dan eksternal Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2020 – 2023	11
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	72
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Unit Kerja	73
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Dukungan Organisasi (X1)	74
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Mutasi (X2)	75
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kinerja (Y)	76
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Keterikatan Kerja (Z)	77
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Outer Loadings (Factor Loading)	79
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Outer Loadings (Factor Loading) setelah indikator yang memiliki nilai loading factor kurang dari 0,50 dieliminasi	79
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Diskriminan	80
Tabel 4. 12 Hasil Cross Loading	81
Tabel 4. 13 Validitas Konstruk	82
Tabel 4. 14 Reabilitas Konstruk	82
Tabel 4. 15 R-Square	83
Tabel 4. 16 Uji Hipotesis Langsung	86
Tabel 4. 17 Uji Hipotesis Tidak Langsung	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian	53
Gambar 3. 1 Konstruksi Diagram Alur	64
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	69
Gambar 4. 2 Model PLS	85
Gambar 4. 3 Model PLS setelah nilai loading factor kurang dari 0,50 dieliminasi	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	108
Lampiran 2 Rata-Rata Distribusi Frekuensi.....	112
Lampiran 3 Hasil Olah Data Smart-PLS.....	119

PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN MUTASI TERHADAP KINERJA MELALUI KETERIKATAN KERJA DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA

ERNY LUTFIYAH ARIFIANTI

NPM : 22061020015

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh dukungan organisasi dan mutasi terhadap kinerja pegawai melalui keterikatan kerja di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Kinerja pegawai dapat meningkat jika manajemen sumber daya manusia dilakukan dengan baik, mencakup pengelolaan keahlian dan keterampilan serta pembangunan kepribadian dan perilaku yang baik. Faktor-faktor seperti dukungan organisasi yang memadai, pengelolaan mutasi yang efektif, keterikatan kerja yang tinggi, lingkungan kerja yang kondusif, motivasi intrinsik, dan kesempatan pengembangan karir mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang didistribusikan kepada para pegawai. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik statistik untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Sampel penelitian ini adalah pegawai ASN di Dinas Perhubungan Kota Surabaya pada level staf sebanyak 76 responden dari berbagai unit kerja dan tingkat pendidikan. Data dari sampel kemudian dianalisis dengan *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis komponen *partial least squares* (SEM-PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) dukungan organisasi tidak berpengaruh secara positif terhadap kinerja. 2) mutasi tidak berpengaruh secara positif terhadap kinerja. 3) dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja melalui keterikatan kerja. 4) mutasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja melalui keterikatan kerja. Ini berarti bahwa dukungan organisasi dan mutasi tidak secara langsung meningkatkan kinerja pegawai, namun keduanya memiliki efek positif yang signifikan terhadap kinerja jika melalui peningkatan keterikatan kerja. Keterikatan kerja bertindak sebagai mediator yang penting, di mana pegawai yang merasa terikat dengan pekerjaannya cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap tugas dan tanggung jawab mereka, serta termotivasi secara intrinsik untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab.

Kata kunci : kinerja, dukungan organisasi, mutasi, keterikatan kerja, *work engagement*

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL SUPPORT AND TURN OF DUTY ON PERFORMANCE THROUGH WORK ENGAGEMENT AT THE SURABAYA TRANSPORT SERVICE

ERNY LUTFIYAH ARIFIANTI

NPM : 22061020015

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of organizational support and job rotation on employee performance through work engagement at the Surabaya Transport Service. Employee performance can improve if human resource management is carried out well, including the management of skills and abilities as well as the development of good personality and behavior. Factors such as adequate organizational support, effective job rotation management, high work engagement, a conducive work environment, intrinsic motivation, and career development opportunities affect employee performance. This study uses a quantitative approach with a survey method involving the civil servants at the Surabaya Transport Service as respondents. Data was collected through questionnaires distributed to employees. Data analysis was carried out using statistical techniques to test the relationship between the variables studied. The sample of this study is civil servants at the Surabaya Transport Service at the staff level as many as 76 respondents from various work units and education levels. The data from the sample was then analyzed by Structural Equation Modelling (SEM) based on the component of partial least squares (SEM-PLS).

The results of the study showed that: 1) organizational support does not have a positive effect on performance. 2) turn of duty does not have a positive effect on performance. 3) organizational support has a significant positive effect on performance through work engagement. 4) turn of duty has a significant positive effect on performance through work attachment. This means that organizational support and turn of duty do not directly improve employee performance, but both have a significant positive effect on performance if through increased work engagement. Work engagement acts as an important mediator, where employees who feel attached to their work tend to have a better understanding of their duties and responsibilities, that are intrinsically motivated to work responsibly.

Keywords: performance, organizational support, mutation, work engagement