

PENGARUH *FLEXIBLE WORKING ARRANGEMENT* DAN *PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE WORK FORM HOME* PT. INOVASI TEKNOLOGI SOLUSINDO SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

RACHELLIA ABITHA DANISWARA
21012010067/FEB/EM

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

2025

PENGARUH *FLEXIBLE WORKING ARRANGEMENT* DAN *PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE WORK FROM HOME* PT. INOVASI TEKNOLOGI SOLUSINDO SURABAYA

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh:

RACHELLIA ABITHA DANISWARA
21012010067/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

SKRIPSI

PENGARUH *FLEXIBLE WORKING ARRANGEMENT* DAN *PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFROMANCE WORK FROM HOME* PADA PT. INOVASI TEKNOLOGI SOLUSINDO SURABAYA

Disusun Oleh :

RACHELLIA ABITHA DANISWARA
21012010067/FEB/EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Pada Tanggal : 29 Agustus 2025

**Dosen
Pembimbing**



Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd
NIP.196409201989032001

**Tim Penguji
Ketua**



Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIPPPK. 196901132021212003

Anggota



Raden Johnny Hadi Raharjo, S.E., M.M.
NIP. 20119841209227

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rachellia Abitha Daniswara
NPM : 21012010067
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Agustus 2025

Yang



Rachellia Abitha Daniswara

NPM. 21012010067

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kelimpahan Rahmat-Nya sehingga selama proses pengerjaan skripsi ini penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Flexible Working Arrangement* dan *Perceived Supervisor Support* Terhadap *Employee Perfomance Work From Home* Pada PT. Inovasi Teknologi Solusindo”** ini dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak secara moril maupun secara materil. Untuk itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besar kepada:

1. Allah SWT atas dilimpahkan-Nya Rahmat dan Karunia yang tidak terbatas dan kepada Rasullulah SAW yang telah memberi akhlak yang baik.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT.,IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CFP., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Wiwik Handayani, SE, MSi., selaku koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur.
5. Penulis haturkan terima kasih yang tulus kepada Ibu Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd., selaku dosen pembimbing, atas bimbingan yang sabar, arahan yang bijaksana, serta ilmu yang telah dititipkan sepanjang perjalanan penulis menyusun skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur yang telah membagikan ilmu, wawasan, serta pengalaman yang sangat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis selama masa perkuliahan.
7. Kepada Ayah, Ibu, Teteh, dan Adek, penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam atas kasih sayang, doa, dan semangat dalam setiap perjalanan semasa perkuliahan ini.

8. Kepada Dimas Permana Putra, yang telah menjadi pasangan sejak awal perkuliahan hingga selesainya penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, dukungan, serta kehadiran yang selalu mendampingi penulis dalam setiap proses.
9. Kepada sahabat penulis Zefa, Shalsa, Sabil, Nanad, dan Kania, yang senantiasa hadir dan mendampingi selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi. Terima kasih atas kebersamaan, canda, tawa, serta semangat yang telah diberikan dalam setiap proses. Semoga kalian sukses selalu ya.
10. Kepada Boci, kucing kesayangan yang selalu menjadi tempat pulang ketika penulis lelah, dan yang pada akhirnya meninggalkan penulis tepat di saat penyusunan skripsi ini selesai. Ucapan terima kasih atas kebersamaan dan ketenangan yang telah diberikan. Juga kepada Ciprut, kucing yang pernah setia menemani namun harus pergi di tengah perjalanan ini, terima kasih atas kenangan berharga yang ditinggalkan.
11. Terakhir untuk diriku sendiri, Terima kasih sudah terus berjuang, meski sering lelah dan ingin menyerah. Terima kasih sudah memilih untuk bertahan, walau banyak hal tidak selalu berjalan sesuai harapan. *You didn't give up, even when it was hard. You kept going, and that matters.* Mungkin prosesnya panjang dan melelahkan, tapi kamu berhasil sampai di titik ini dan itu sudah cukup untuk membuatmu bangga.

Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat digunakan sebagai tambahan ilmu dan wawasan di masa mendatang. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai acuan penulis.

Surabaya, 28 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
COVER DALAM	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAK	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Landasan Teori.....	17
2.2.1. Flexible Working Arrangement	17
2.2.2. <i>Perceived Supervisor Support</i>	20
2.2.3. <i>Employee Performance</i>	23
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	26
2.3.1. Pengaruh <i>Flexible Working Arrangement</i> Terhadap <i>Employee Performance</i>	26
2.3.2. Pengaruh <i>Perceived Supervisor Support</i> Terhadap <i>Employee Performance</i>	27
2.4. Kerangka Konseptual.....	28
2.5. Hipotesis	28
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN	29

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.1.1. Definisi Operasional	29
3.1.2. Pengukuran Variabel	31
3.2. Teknik Penentuan Sampel	32
3.2.1. Populasi	32
3.2.2. Sampel	32
3.3. Teknik Pengumpulan data.....	33
3.3.1. Jenis Data.....	33
3.3.2. Sumber Data	33
3.3.3. Metode Pengumpulan Data	33
3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
3.4.1. Uji Validitas.....	34
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	35
3.5. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	35
BAB IV	45
HASIL DAN PEMBAHASAN	45
BAB V.....	61
KESIMPULAN DAN SARAN	61
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penilaian Kinerja Karyawan	3
Tabel 1. 2 Jumlah Komplain Pelanggan dan Mitra.....	4
Tabel 1. 3 Hasil Kuesioner Pra-Survey Flexible Working Arrangement	5
Tabel 1. 4 Hasil Kuesioner Pra-Survey Perceived Supervisor Support	7
Tabel 3. 1 Skor berdasarkan Skala Likert	32
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	48
Tabel 4. 4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Flexible Working Arrangement (X1)	49
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Perceived Supervisor Support (X2)	50
Tabel 4. 6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Employee perfromance (Y)	51
Tabel 4. 7 Outer Loading	53
Tabel 4. 8 Cross Loading	53
Tabel 4. 9 Average Variance Extracted (AVE)	54
Tabel 4. 10 Composite Realibility	55
Tabel 4. 11 R Square	55
Tabel 4. 12 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Analisis PLS.....	38
Gambar 3. 2 Model Pengukuran Penelitian.....	39
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Inovasi Teknologi Solusindo.....	47
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Model PLS	52

**PENGARUH *FLEXIBLE WORKING ARRANGEMENT* DAN *PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFROMANCE* *WORK FROM HOME* PADA PT. INOVASI TEKNOLOGI SOLUSINDO
SURABAYA**

Oleh:

**RACHELLIA ABITHA DANISWARA
21012010067/FEB/MANAJEMEN**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *flexible working arrangement* (FWA) dan *perceived supervisor support* (PSS) terhadap *employee performance work from home* (WFH) pada PT. Inovasi Teknologi Solusindo Surabaya. Latar belakang penelitian ini didasari oleh tantangan dalam implementasi WFH, termasuk penurunan efektivitas komunikasi, keterbatasan dukungan atasan, serta peningkatan keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada seluruh populasi WFH sebanyak 35 karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Berdasarkan hasil temuan, pengaturan kerja fleksibel belum memberikan dampak yang berarti terhadap peningkatan kinerja karyawan. Sebaliknya, peran atasan yang memberikan dukungan terbukti sangat membantu dan berkontribusi positif terhadap kinerja mereka. Oleh karena itu, perusahaan sebaiknya lebih menekankan pentingnya peran supervisor dalam mendampingi dan mendukung karyawan. Selain itu, sistem kerja fleksibel perlu ditinjau ulang agar pelaksanaannya lebih efektif, misalnya melalui pelatihan manajemen waktu dan komunikasi yang lebih terarah.

Kata Kunci : Flexible Working Arrangement, Perceived Supervisor Support, Employee Performance, Work From Home