

**SKRIPSI**

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP  
*WORK ENGAGEMENT* YANG DIMEDIASI OLEH *JOB SATISFACTION*  
PADA PEGAWAI TRANSMISI DISTRIBUSI PT AIR MINUM  
BANDARMASIH (PERSERODA) BANJARMASIN**



**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh:**

**ANNISA**

**NIM : 2010312220061**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**LEMBAR LEGALITAS**  
**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP**  
***WORK ENGAGEMENT* YANG DIMEDIASI OLEH *JOB***  
***SATISFACTION* PADA PEGAWAI TRANSMISI DISTRIBUSI PT AIR**  
**MINUM BANDARMASIH (PERSERODA) BANJARMASIN**

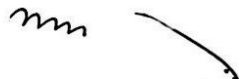
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**ANNISA**

**NIM: 2010312220061**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Tanggal 31 Mei 2024  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima

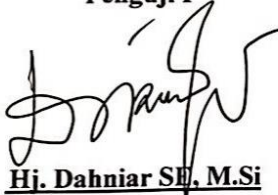
**Dosen Pembimbing**



**Dr. Zakhyadi Ariffin, Drs. M.Si**

**NIP. 19600208 198703 1 001**

**Penguji I**



**Hj. Dahniar SE, M.Si**

**NIP. 19691221 199702 2 005**

**Penguji II**



**Dr. Meiske Claudia, SE, MM**

**NIP. 19721010 200312 2 002**

**Mengetahui**

**Koordinator Program Studi S1 Manajemen**



**Abdul Hadi, SE, M.Si**


**NIP. 19700707 200501 1 001**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Nama : Annisa  
NIM : 2010312220061  
Prodi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap  
Work Engagement Yang Dimediasi Oleh Job Satisfaction  
Pada Pegawai Transmisi Distribusi Pt Air Minum  
Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Ujian Dilaksanakan : Jum'at, 31 Mei 2024  
Waktu Ujian : 10.00-12.00 WITA

**Tim Penguji**


**Pembimbing : Dr. Zakhyadi Ariffin, Drs. M.Si**

  
(.....)

**Penguji I : Hj. Dahniar SE, M.Si**

  
(.....)

**Penguji II : Dr. Meiske Claudia, SE, MM**

  
(.....)

### **BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI**

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat :

Nama : Annisa  
NIM : 2010312  
Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap  
Work Engagement Yang Dimediasi Oleh Job  
Satisfaction Pada Pegawai Transmisi Distribusi Pt  
Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Ujian Dilaksanakan : Jum'at, 31 Mei 2024  
Waktu Ujian : 10.00-12.00 WITA

Disetujui oleh dosen pembimbing.

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang mendapat persetujuan.  
Dengan demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapat persetujuan  
dati Tim Penguji.

Banjarmasin, 10 Juni 2024

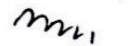
Mahasiswa

Dosen Pembimbing



Annisa

NIM. 2010312220061

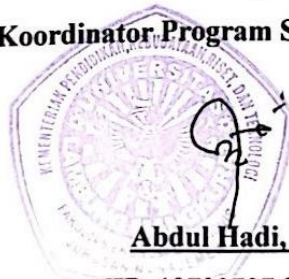


Dr. Zakhyadi Ariffin, Drs. M.Si

NIP. 19600208 198703 1 001

**Mengetahui**

**Koordinator Program Studi S1 Manajemen**



Abdul Hadi, SE, M.Si

NIP. 19700707 200501 1 001

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 4 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Annisa

NIM. 2010312220061

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Work Engagement yang Dimediasi Oleh Job Satisfaction pada Pegawai Transmisi Distribusi PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin”. Skripsi ini ditulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Peneliti juga ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini, baik melalui waktu, saran, kritik, dorongan, maupun pikirannya untuk penyusunan skripsi ini.. Meskipun dalam perjalanan penulisan skripsi ini terdapat beberapa hambatan, namun berkat bantuan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini berhasil diselesaikan dengan lancar. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Abdul Hadi, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Dr. Meiske Claudia, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik selama peneliti belajar sebagai mahasiswa di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

4. Bapak Dr. Zakhyadi Ariffin, Drs. M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, ilmu dan pengetahuan, dorongan, motivasi, kritik, saran, dan waktu kepada peneliti sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Ibu Hj. Dahniar, SE, M.Si, selaku Dosen Penguji I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan kepada peneliti agar penelitian ini menjadi lebih baik.
6. Ibu Dr. Meiske Claudia, SE, MM, selaku Dosen Penguji II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan kepada peneliti agar penelitian ini menjadi lebih baik.
7. Seluruh Dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah bersedia memberikan ilmunya kepada peneliti.
8. Seluruh Staf Tata Usaha dan Staf Jurusan Manajemen yang telah membantu kelancaran studi selama peneliti menuntut ilmu.
9. PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin dan pegawai transmisi distribusi yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan membantu peneliti selama melakukan penelitian dan bersedia menjadi responden.
10. Kedua orang tua penulis Muhrani dan Ibu Noorhayati, dan adik Ahmad Raihan Noor Hadi, yang tidak pernah berhenti memberikan doa, semangat, kebahagiaan, dukungan, motivasi, saran dan masukan, kasih sayang, serta fasilitas sehingga penulis dapat melewati masa perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

11. Seluruh teman-teman yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, motivasi, tenaga, serta menjadi tempat bertukar cerita serta pendapat sehingga dapat membantu penulis dalam mengerjakan revisi dan menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala pihak yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, dan bantuan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kesalahan dalam penulisan nama, gelar, dan ejaan. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk meningkatkan kualitas skripsi ini bagi pembaca di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Banjarmasin, 12 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,

Annisa

NIM. 2010312220061



## ABSTRACT

Annisa (2024). *The influence of perceived organizational support on work engagement mediated by job satisfaction in distribution transmission employees of PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin. Supervisor: Zakhyadi Ariffin.*

*The aim of this research is to determine and analyze: (1) the influence of perceived organizational support on the work engagement. (2) The influence of job satisfaction on work engagement. (3) the influence of perceived organizational support on job satisfaction. (4) whether job satisfaction mediates some of the influence of perceived organizational support on work engagement of distribution transmission employees of PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin.*

*This research uses quantitative research methods. The respondents in this study were 47 employees at the transmission distribution of PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin. The sampling technique used was a total sampling technique. Data collection techniques use interview and questionnaire techniques. The data analysis technique uses the Partial Least Square (PLS) approach with SmartPLS analysis software version 4.0.*

*The results of the research show that perceived organizational support has a positive and significant effect on Work Engagement; job satisfaction has a positive and significant effect on work engagement; perceived organizational support has a positive and significant effect on job satisfaction; Perceived organizational support has a positive and significant effect on employee work engagement through the mediation of job satisfaction among distribution transmission employees of PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin.*

**Keywords :** *Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Work Engagement*

## ABSTRAK

Annisa (2024). Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Work Engagement* Yang Dimediasi Oleh *Job Satisfaction* Pada Pegawai Transmisi Distribusi PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin. Pembimbing: Zakhyadi Ariffin.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: (1) Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* (2) Pengaruh *job satisfaction* terhadap *work engagement* (3) Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *job satisfaction* (4) Apakah *job satisfaction* memediasi sebagian pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* pegawai PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Responden dalam penelitian ini berjumlah 47 orang pegawai pada transmisi distribusi PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *sampling total*. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dengan *software* analisis SmartPLS versi 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement*; *Job Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement*; *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction*; *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement* pegawai melalui mediasi *Job Satisfaction* pada pegawai transmisi distribusi PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin.

**Kata Kunci** : *Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Work Engagement*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR LEGLITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.5. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1. Landasan Teori .....	13
2.1.1. <i>Work Engagement</i> .....	13
2.1.2. <i>Perceived Organizational Support</i> .....	15
2.1.3. <i>Job Satisfaction</i> .....	18
2.1.4. Keterkaitan Antar Variabel .....	20
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	23
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b> ..	<b>32</b>
3.1. Kerangka Konseptual .....	32
3.2. Hipotesis Penelitian.....	33
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
4.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	37
4.2. Jenis Penelitian .....	37
4.3. Tempat Penelitian .....	38
4.4. Unit Analisis .....	38
4.5. Populasi dan Sampel .....	38

4.5.1. Populasi .....	38
4.5.2. Besar Sampel dan Metode Pengambilan Sampel .....	38
4.6. Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	39
4.7. Teknik Pengumpulan Data .....	42
4.7.1. Sumber Data .....	42
4.7.2. Skala Pengukuran .....	42
4.8. Teknis Analisis Data .....	44
4.8.1. Analisis Partial Least Square (PLS) .....	44
4.8.3. Uji Mediasi .....	49
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....</b>	<b>50</b>
5.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	50
5.1.1. Profil Perusahaan PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin .....	50
5.1.2. Visi dan Misi PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin	51
5.1.3. Struktur Organisasi PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin .....	53
5.2. Hasil Penelitian dan Analisis .....	54
5.2.1. Karakteristik Responden .....	54
5.2.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	57
5.2.3. Analisis Pengukuran Model SEM-PLS .....	62
5.2.4. Uji Hipotesis .....	70
5.2.5. Uji Mediasi .....	72
5.2.6. Pembahasan Hasil Penelitian .....	73
5.2.7. Implikasi Hasil Penelitian .....	79
5.2.8. Keterbatasan Penelitian .....	83
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
6.1. Kesimpulan .....	84
6.2. Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Presensi Pegawai TRD PDAM Bandarmasih Tahun 2023 .....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	40
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	56
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	57
Tabel 5. 5 Skor Jawaban Responden pada <i>Perceived Organizational Support</i> (X) .....	58
Tabel 5. 6 Skor Jawaban Responden pada <i>Job Satisfaction</i> (Z) .....	59
Tabel 5. 7 Skor Jawaban Responden pada <i>Work Engagement</i> (Y) .....	60
Tabel 5. 8 Statistik Deskriptif Variabel .....	61
Tabel 5. 9 Hasil Uji Loading Factor Tahap 2 .....	64
Tabel 5. 10 Nilai AVE .....	65
Tabel 5. 11 Cross Loading .....	66
Tabel 5. 12 Nilai VIF .....	67
Tabel 5. 13 Construct Reliability .....	67
Tabel 5. 14 Hasil Uji R <sup>2</sup> (R Square) .....	68
Tabel 5. 15 F-Square .....	69
Tabel 5. 16 Perhitungan GoF Index .....	69
Tabel 5. 17 Uji Hipotesis .....	70
Tabel 5. 18 Uji Mediasi .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual .....	32
Gambar 5. 1 Struktur Organisasi PT Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin.....	53
Gambar 5. 2 Model Pengukuran .....	61
Gambar 5. 3 Model Pengukuran (outer loading run 1) .....	63
Gambar 5. 4 Model Pengukuran (outer loading run 2) .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

lampiran I Kuesioner Penelitian.....	921
Lampiran II Karakteristik Responden.....	97
Lampiran IV Statistik Deskriptif.....	98
Lampiran V Output Smartpls .....	99