

PENGARUH BEBAN KERJA DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP KINERJA PEGAWAI KBRI BANDAR SERI BEGAWAN

FADHILA BUNGA AMBARY



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan *Perceived Organizational Support* terhadap Kinerja Pegawai KBRI Bandar Seri Begawan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2026

Fadhila Bunga Ambary
H2401221120



ABSTRAK

FADHILA BUNGA AMBARY. Pengaruh Beban Kerja dan *Perceived Organizational Support* terhadap Kinerja Pegawai KBRI Bandar Seri Begawan”. Dibimbing oleh FURQON SYARIEF HIDAYATULLOH dan INDRA REFIPAL SEMBIRING.

KBRI Bandar Seri Begawan menjalankan fungsi diplomasi, pelayanan konsuler, perlindungan Pekerja Migran Indonesia, dan penguatan hubungan bilateral antara Indonesia dan Brunei Darussalam. Fluktuasi kinerja pegawai di tengah meningkatnya agenda kerja mendorong penelitian ini untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan *perceived organizational support* terhadap kinerja pegawai. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode sensus terhadap 27 pegawai setempat (*local staff*). Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa ketiga variabel berada dalam kategori baik. Beban kerja berarah positif tetapi tidak berpengaruh signifikan, sedangkan *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan dan menjelaskan 58,2 persen variasi kinerja. Oleh karena itu, penguatan dukungan organisasi perlu diprioritaskan dengan tetap mengelola beban kerja.

Kata kunci: beban kerja, dukungan organisasi, KBRI Bandar Seri Begawan, kinerja pegawai

ABSTRACT

FADHILA BUNGA AMBARY. The Effect of Workload and Perceived Organizational Support on the Performance of Employees at the Indonesian Embassy in Bandar Seri Begawan. Supervised by FURQON SYARIEF HIDAYATULLOH and INDRA REFIPAL SEMBIRING.

The Indonesian Embassy in Bandar Seri Begawan carries out diplomatic and consular functions, protects Indonesian migrant workers, and strengthens bilateral relations between Indonesia and Brunei Darussalam. Fluctuating employee performance amid increasing work activities prompted this study to analyze the effects of workload and perceived organizational support on employee performance. A quantitative approach was applied using a census of 27 local staff. Data were analyzed through descriptive analysis and multiple linear regression. The results show that all variables are categorized as good. Workload has a positive direction but no significant effect, whereas perceived organizational support has a positive and significant effect on performance. Simultaneously, both variables significantly affect performance and explain 58.2 percent of its variation. Therefore, organizational support should be prioritized while workload remains properly managed.

Keywords: employee performance, Indonesian Embassy in Bandar Seri Begawan, organizational support, workload



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP KINERJA
PEGAWAI KBRI BANDAR SERI BEGAWAN**

FADHILA BUNGA AMBARY

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Dr. Andita Sayekti., S.T.P., M.Sc.
2. Nur Hadi Wijaya, S.T.P., M.M.



Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja dan *Perceived Organizational Support*
terhadap Kinerja Pegawai KBRI Bandar Seri Begawan.
Nama : Fadhila Bunga Ambary
NIM : H2401221120

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Furqon Syarief Hidayatulloh S.Ag.,
M.Pd.I.

Pembimbing 2:

Dr. Indra Refipal Sembiring, S.E., M.M.

Diketahui oleh

Ketua Departemen:

Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.
NIP. 197812132006041001

Tanggal Ujian:
7 Agustus 2026

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2026 sampai bulan Juli 2026 ini ialah Manajemen Sumber Daya Manusia, dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan *Perceived Organizational Support* terhadap Kinerja Pegawai KBRI Bandar Seri Begawan.”. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, doa, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Furqon Syarief Hidayatulloh S.Ag., M.Pd.I., selaku dosen pembimbing pertama, dan Bapak Dr. Indra Refipal Sembiring, S.E., M.M selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasi kepada penulis selama proses penelitian dan penyusunan skripsi.
2. Ibu Dr. Andita Sayekti, S.T.P., M.Sc. dan Bapak Nur Hadi Wijaya, S.T.P., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.
3. Pihak KBRI Bandar Seri Begawan yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu proses pengumpulan data serta seluruh pegawai setempat KBRI Bandar Seri Begawan yang telah bersedia menjadi responden penelitian.
4. Bapak Fatoni Solahuddin Ambary, Ibu Fazarini Arintadisastra, Faris Begawan Ambary, Fallahul Badar Ambary, dan Fahad Bhima Ambary, selaku keluarga tercinta penulis yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, kepercayaan, serta dukungan moral serta material selama penulis menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Bukit Cimanggu Cemara, Firman, Silmi, Faras, Salwa, Diva, Yolanda, Una, Irgi, Amjad, Gilang, Yusuf, dan Dio, yang telah menjadi sahabat sekaligus keluarga kedua bagi penulis serta menghadirkan kebahagiaan, canda tawa, kebersamaan, dan dukungan selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
6. Nuratikah Haziqah, yang telah membersamai penulis sejak sekolah menengah serta senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan hingga tahap penyelesaian studi.
7. Teman-teman seperbimbingan yang telah menjadi teman berdiskusi, bertukar pikiran, dan saling memberikan semangat selama proses penelitian dan penyusunan skripsi.
8. Seluruh teman Manajemen 59, kerabat, dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2026

Fadhila Bunga Ambary



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	8
1.5 Ruang Lingkup	8
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Manajemen Kinerja	9
2.2 Beban Kerja	10
2.3 <i>Perceived Organizational Support</i>	11
2.4 Penelitian Terdahulu	13
2.5 Hipotesis Penelitian	14
III METODE	16
3.1 Kerangka Pemikiran	16
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	18
3.3 Jenis dan Sumber Data	18
3.4 Metode Penarikan Sampel	18
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	19
3.6 Variabel Penelitian	22
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Gambaran Umum KBRI Bandar Seri Begawan	24
4.2 Karakteristik Responden	25
4.3 Uji Validitas	27
4.4 Uji Reliabilitas	27
4.5 Hasil Analisis Deskriptif	27
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	34
4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	36
4.8 Implikasi Manajerial	40
V SIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Simpulan	44
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	50
RIWAYAT HIDUP	61



DAFTAR TABEL

1	Komposisi pegawai KBRI Bandar Seri Begawan	2
2	Perbandingan indeks fungsi KBRI Bandar Seri Begawan	3
3	Data kinerja pegawai periode 2024-2025	4
4	Jumlah agenda non-klerikal KBRI Bandar Seri Begawan 2024-2025	5
5	Penelitian terdahulu	13
6	Pembobotan skala Likert	19
7	Rentang skala penilaian	20
8	Variabel operasional	22
9	Karakteristik responden	25
10	Persepsi pegawai terhadap beban kerja	28
11	Persepsi pegawai terhadap <i>perceived organizational support</i>	30
12	Persepsi pegawai terhadap kinerja	32
13	Persamaan regresi linear berganda	36
14	Hasil uji koefisien determinasi	37
15	Hasil uji F	38
16	Hasil uji t	38
17	Implikasi manajerial	41

DAFTAR GAMBAR

1	Tren remitansi PMI 2021-2025	1
2	Jumlah penanganan kasus WNI/PMI	3
3	Survei awal persepsi pegawai terhadap dukungan organisasi	6
4	Model Penelitian	15
5	Kerangka Penelitian	17
6	Struktur organisasi KBRI Bandar Seri Begawan	24
7	Grafik <i>scatterplot</i> uji heteroskedastisitas	35
8	Tabel hasil uji normalitas	35

DAFTAR LAMPIRAN

1	Surat izin penelitian	51
2	Kuesioner penelitian	52
3	Hasil uji validitas	58
4	Hasil uji realibilitas	60