

**PENGARUH KETERIKATAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA
PEKERJAAN: MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL
MODERASI DAN MEDIASI PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA BANTUL**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Manajemen (S1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan
Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh:

Yohana Fransiska Lintang Maharamya

NPM: 220327102

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2026

SKRIPSI
PENGARUH KETERIKATAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA
PEKERJAAN: MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL
MODERASI DAN MEDIASI PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA BANTUL

Disusun oleh:

Yohana Fransiska Lintang Maharamya

NPM: 220327102

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si.

Yogyakarta, 15 Mei 2026

HALAMAN PERNYATAAN

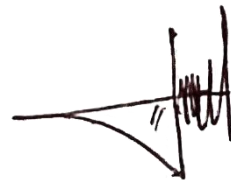
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan skripsi dengan judul:

**PENGARUH KETERIKATAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA
PEKERJAAN: MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL
MODERASI DAN MEDIASI PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA BANTUL**

benar – benar merupakan hasil karya diri sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Mei 2026

Yang Menyatakan,



Yohana Fransiska Lintang Maharamya

SKRIPSI
PENGARUH KETERIKATAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA
PEKERJAAN: MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL
MODERASI DAN MEDIASI PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA BANTUL

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
Yohana Fransiska Lintang Maharamya
NPM: 220327102

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 12 Juni 2026
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen
(S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Penguji

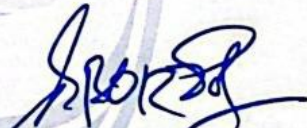


Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si.

Anggota Panitia Penguji



Agatha Mayasari, SE., M.Sc.



Debora Wintriarsi, SE., MM.Sc.

Yogyakarta, 15 Juni 2026
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



**FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA**
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA



Wenefrida Mahestus Noviantra Krisjanti, SE., M. Sc., Ph.D.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang senantiasa menyertai setiap langkah hidup peneliti dengan kasih dan penyelenggaraan-Nya yang sempurna. Berkat rahmat, tuntunan, dan kekuatan dari Nya, peneliti akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Keterikatan Pegawai Terhadap Kinerja Pekerjaan: Motivasi Pelayanan Publik Sebagai Variabel Moderasi dan Mediasi Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul” meskipun tidak lepas dari berbagai kekurangan yang ada.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari peran banyak pihak yang telah memberikan dukungan moral, spiritual, dan intelektual. Oleh karena itu, dengan rendah hati dan penuh rasa syukur, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan penyertaan-Nya dalam setiap perjalanan hidup peneliti. Kekuatan dan bimbingan-Nya, peneliti memperoleh ketenangan batin, kejernihan dalam berpikir, serta suka cita dalam proses penyusunan penelitian ini.
2. Papa dan Mama tercinta, yang tidak pernah sekalipun berhenti berjuang demi kebahagiaan dan kesuksesan peneliti. Terima kasih telah mengorbankan waktu, tenaga, dan keringat tanpa pernah meminta balasan apapun, selalu hadir di setiap momen sulit dengan doa dan semangat yang tidak pernah padam. Skripsi ini adalah salah satu cara kecil peneliti untuk membuktikan bahwa setiap pengorbanan yang telah Papa dan Mama berikan tidak pernah sia-sia. Semoga peneliti dapat terus membanggakan Papa dan Mama hingga akhir hayat, dan semoga Tuhan membalas semua kebaikan Papa dan Mama dengan berkat yang berlipat ganda.
3. Kakak dan adik tercinta, yang selalu hadir memberikan semangat, tawa, dan dukungan di setiap momen suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi penyemangat terbaik, penghibur di saat lelah, dan pengingat bahwa peneliti tidak pernah berjuang sendiri.

4. Ibu Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing yang tidak hanya membimbing secara akademis tetapi juga memberikan dukungan moral yang sangat berarti bagi peneliti. Terima kasih atas kesabaran yang tidak pernah habis dalam menghadapi setiap pertanyaan dan kebingungan peneliti, atas waktu yang selalu Ibu luangkan di tengah kesibukan, serta atas kepercayaan yang Ibu tanamkan, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Bimbingan dan arahan Ibu adalah cahaya yang menuntun peneliti melewati setiap tantangan dalam perjalanan panjang ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membagikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
6. Kepada seseorang yang pernah menjadi alasan peneliti untuk terus bersemangat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk doa, dukungan, dan ketulusan yang pernah diberikan di waktu yang paling dibutuhkan. Biarlah kenangan indah menjadi bagian dari perjalanan yang peneliti syukuri, dan semoga jalan yang kami pilih selalu dipenuhi dengan kebaikan.
7. Sahabat terdekat, yang selalu hadir memberikan semangat, tawa, dan motivasi di setiap momen suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi dan keseluruhan perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih telah menjadi sahabat yang tidak pernah lelah mendengarkan keluh kesah, selalu siap memberikan semangat di saat peneliti hampir menyerah, dan menjadi pengingat bahwa setiap perjuangan yang dijalani dengan tulus pasti akan membuahkan hasil yang indah pada waktunya. Kehadiran sahabat menjadi salah satu berkat terbesar yang peneliti syukuri dalam perjalanan ini..
8. Teman-teman seperjuangan, yang telah menemani dan memberikan dukungan yang luar biasa selama proses penyusunan skripsi dan perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih atas setiap tawa yang mengobati penat, setiap semangat yang kalian berikan di saat peneliti merasa lelah, dan setiap kebersamaan yang menjadi kenangan indah yang akan selalu peneliti rindukan. Perjuangan bersama kalian adalah salah satu bagian terindah dari perjalanan ini, dan

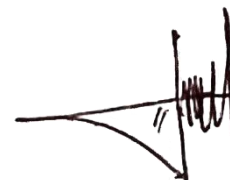
peneliti bangga telah melewati semuanya bersama orang-orang yang luar biasa seperti kalian.

9. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, dan bantuan dalam proses penyusunan penelitian ini.
10. Terakhir, untuk diri sendiri — Yohana Fransiska Lintang Maharamya — yang tidak pernah benar-benar menyerah meskipun sering kali merasa ingin berhenti. Terima kasih telah bertahan di saat semuanya terasa berat, tetap bangkit di setiap kali terjatuh, dan tetap berjalan maju meskipun langkah terasa sangat berat. Terima kasih atas setiap air mata, atas setiap doa yang dipanjatkan dengan penuh harap, dan atas komitmen yang tidak pernah padam untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Peneliti telah membuktikan peneliti jauh lebih kuat dari semua keraguan yang pernah ada. Selamat, kamu berhasil.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogtakarta, 15 Mei 2026

Penulis



Yohana Fransiska Lintang Maharamya

MOTTO

“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.”

(Yesaya 41:10)

“Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri. Akulah Dia dalam segala lakumu, maka Ia akan meluruskan jalanmu.”

(Amsal 3:5-6)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
Abstrak.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Keterikatan Pegawai (<i>Employee Engagement</i>).....	10
2.2 Kinerja Pekerjaan (<i>Job Performance</i>)	13
2.3 Motivasi Pelayanan Publik (<i>Public Service Motivation</i>)	15
2.4 <i>Self-Determination Theory</i> (SDT)	17
2.5 Penelitian Terdahulu	20
2.6 Kerangka Penelitian	31
2.7 Hipotesis	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Lokasi Penelitian.....	37
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.3 Metode Pengambilan Sampel	39
3.4 Jenis Data Penelitian	39
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.6 Instrumen Penelitian	41

3.7	Metode Pengujian Instrumen	42
3.7.1	Uji Validitas	42
3.7.2	Uji Reliabilitas	44
3.8	Metode Analisis Data	45
3.8.1	Analisis Deskriptif	45
3.8.2	<i>Structural Equation Model (SEM)</i>	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Kriteria dan Pertanyaan Penyaring Responden.....	50
4.2	Profil Responden.....	51
4.3	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	52
4.3.1	Statistik Deskriptif Variabel Keterikatan Pegawai.....	52
4.3.2	Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Pekerjaan	54
4.3.3	Statistik Deskriptif Variabel Motivasi Pelayanan Publik.....	55
4.4	Analisis <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	56
4.4.1	Uji Model Pengukuran (<i>Outer Models</i>)	56
4.4.2	Uji Model Struktural (<i>Inner Models</i>).....	66
4.4.3	Uji Hipotesis	67
4.5	Pembahasan.....	72
4.5.1	Pengaruh Keterikatan Pegawai Terhadap Kinerja Pekerjaan.....	72
4.5.2	Pengaruh Keterikatan Pegawai Terhadap Motivasi Pelayanan Publik	74
4.5.3	Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pekerjaan....	76
4.5.4	Motivasi Pelayanan Publik Tidak Memoderasi Pengaruh Keterikatan Pegawai Terhadap Kinerja Pekerjaan	78
4.5.5	Motivasi Pelayanan Publik Memediasi Pengaruh Keterikatan Pegawai Terhadap Kinerja Pekerjaan	80
BAB V PENUTUP.....		83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Implikasi Manajerial	85
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	90
5.4	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....		94
LAMPIRAN.....		97

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik dan Pertanyaan Penyaring Responden	50
Tabel 4. 2 Profil Responden	51
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Variabel Keterikatan Pegawai	52
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Pekerjaan	54
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Motivasi Pelayanan Publik	55
Tabel 4. 6 <i>Outer Loading</i>	57
Tabel 4. 7 <i>Outer Loading</i> Setelah Diolah Ulang.....	60
Tabel 4. 8 Nilai AVE	61
Tabel 4. 9 <i>Fornell Larcker Criterion</i>	62
Tabel 4. 10 <i>Cross Loadings</i>	62
Tabel 4. 11 <i>Heterotrait-Monotrait</i>	64
Tabel 4. 12 <i>Statistik Reliabilitas</i>	65
Tabel 4. 13 Nilai <i>R-Square</i>	66
Tabel 4. 14 <i>Path Coefficient</i>	67
Tabel 4. 15 <i>Path Coefficient</i>	69
Tabel 4. 16 <i>Path Coefficient</i>	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	31
Gambar 3 1 Model Analisis PLS-SEM.....	46
Gambar 4. 1 Model Penelitian Hasil PLS-SEM	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	102
Lampiran 3 Pertanyaan Filter.....	103
Lampiran 4 Profil Responden	104
Lampiran 5 Statistik Deskriptif.....	107
Lampiran 6 Hasil Uji SEM-PLS	108

PENGARUH KETERIKATAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEKERJAAN: MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI VARIABEL MODERASI DAN MEDIASI

Disusun oleh:
Yohana Fransiska Lintang Maharamya

Pembimbing:
Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh keterikatan pegawai terhadap kinerja pekerjaan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui peran motivasi pelayanan publik sebagai variabel mediasi. Selain itu, menguji peran motivasi pelayanan publik dalam memperkuat atau memperlemah pengaruh keterikatan pegawai dan kinerja pekerjaan sebagai variabel moderasi, sehingga dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai mekanisme dan kondisi yang memengaruhi peningkatan kinerja pegawai di sektor publik. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei menggunakan *google form*, melibatkan pegawai suatu lembaga di sektor publik yang diambil secara *purposive sampling* yang telah bekerja minimal 1 tahun. Peneliti menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *Smart PLS* untuk menguji keterkaitan antara variabel. Hasil penelitian menunjukkan keterikatan pegawai berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pekerjaan. Temuan lainnya, motivasi pelayanan publik memediasi pengaruh keterikatan pegawai terhadap kinerja pekerjaan, juga memoderasi pengaruh keterikatan pegawai terhadap kinerja pekerjaan. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan desain *cross-sectional* yang belum mampu menangkap perubahan keterikatan pegawai, motivasi pelayanan publik, dan kinerja pekerjaan secara dinamis, pengumpulan data melalui kuesioner *self-report* yang berpotensi menimbulkan bias persepsi, serta keterbatasan model penelitian yang memfokuskan motivasi pelayanan publik sebagai variabel yang berperan ganda (moderasi dan mediasi). Implikasi penelitian ini memberikan masukan bagi pimpinan instansi untuk meningkatkan keterikatan pegawai melalui lingkungan kerja yang mendukung, serta memperkuat motivasi pelayanan publik sebagai nilai dasar dalam pelayanan, sehingga dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai dan kualitas layanan kepada masyarakat. Kontribusi orisinalitas penelitian ini terletak pada pengembangan model yang menguji peran ganda motivasi pelayanan publik sebagai variabel mediasi dan moderasi dalam pengaruh keterikatan pegawai terhadap kinerja pekerjaan, yang relatif jarang dikaji secara simultan dalam satu penelitian.

Kata kunci: keterikatan pegawai, kinerja pekerjaan, motivasi pelayanan publik