



**PENGARUH KOMPETENSI, PERSEPSI DUKUNGAN
ORGANISASI, DAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* TERHADAP
KINERJA ORGANISASI DENGAN MEDIASI *INNOVATIVE
WORK BEHAVIOUR*: STUDI PADA PERPUSTAKAAN
PERGURUAN TINGGI DI DKI JAKARTA**

TESIS
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DISUSUN OLEH

**PASU SILABAN
NIM 55124110003**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2026**



**PENGARUH KOMPETENSI, PERSEPSI DUKUNGAN
ORGANISASI, DAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* TERHADAP
KINERJA ORGANISASI DENGAN MEDIASI *INNOVATIVE
WORK BEHAVIOUR*: STUDI PADA PERPUSTAKAAN
PERGURUAN TINGGI DI DKI JAKARTA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

**PASU SILABAN
NIM 55124110003**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2026**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pasu Silaban
NIM : 55124110003
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/ Magister Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tesis berjudul:

“Pengaruh Kompetensi, Persepsi Dukungan Organisasi dan *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Organisasi dengan Mediasi *Innovative Work Behaviour*: Studi pada Perpustakaan Perguruan Tinggi di DKI Jakarta”

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta. 10 September 2026



Pasu Silaban

HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : PASU SILABAN
NIM : 55124110003
Fakultas / Program Studi : PASCA / Magister Manajemen
Jenis : Tesis
: PENGARUH KOMPETENSI, PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI, DAN
KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA ORGANISASI DENGAN
Judul Tugas Akhir MEDIASI INNOVATIVE WORK BEHAVIOUR: STUDI PADA PERPUSTAKAAN
PERGURUAN TINGGI DI DKI JAKARTA
Hasil Pengecekan Turnitin : 23%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **23%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 07 September 2026

Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/September/07/0000001279/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kompetensi, Persepsi Dukungan Organisasi, dan *Knowledge Management* terhadap Kinerja Organisasi dengan Mediasi *Innovative Work Behaviour*: Studi pada Perpustakaan Perguruan Tinggi di DKI Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian/Analisis

Nama : Pasu Silaban

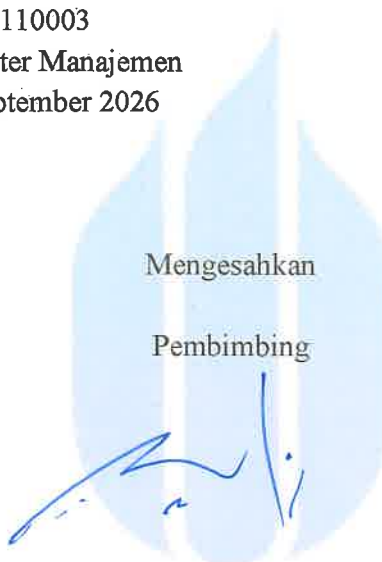
NIM : 55124110003

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 10 September 2026

Mengesahkan

Pembimbing



Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M.
NIDN. 0318037704

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak.
NIDN. 0307036901



Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M.
NIDN. 0319127202

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Pengaruh Kompetensi, Persepsi Dukungan Organisasi, *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Organisasi dengan Mediasi *Innovative Work Behaviour*: Studi pada Perpustakaan Perguruan Tinggi di DKI Jakarta”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dr. Eri Marlapa, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat dalam penyusunan proposal tesis ini. Penyusunan tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
3. Dr, Lenny Nawangsari, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. M. Ali Iqbal, M.sc dan Prof. Dr. Setyo Riyanto, MM selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Proses Tesis ini.
5. Keluarga besar (orang tua, kakak, abang) yang telah memberikan semangat dan dukungan.
6. Perpustakaan Perguruan Tinggi di DKI Jakarta yang telah memberikan support untuk pengerjaan tesis.

7. Teman Teman seangkatan Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana (MM 45)
8. Rekan-rekan sivitas akademika Calvin Institute of Technology yang telah memberikan dukungan.
9. Teman-teman yang telah memberikan dukungan KTB DanRiella, Mathutung (Ruth, Santa), Imaporpor (Debs, Pantri, Josh) dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Proposal ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

"Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku"

(Filipi 4: 13)

Jakarta, 10 September 2026

Penulis

Pasu Silaban

NIM. 55124110003

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pasu Silaban
NIM : 55124110003
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi, Persepsi Dukungan Organisasi dan *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Organisasi dengan Mediasi *Innovative Work Behaviour*: Studi pada Perpustakaan Perguruan Tinggi di DKI Jakarta

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 9 September 2026

Yang menyatakan,



Pasu Silaban

NIM. 55124110003

**PENGARUH KOMPETENSI, PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI, DAN
KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA ORGANISASI
DENGAN MEDIASI *INNOVATIVE WORK BEHAVIOUR*: STUDI PADA
PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI DI DKI JAKARTA**

Penulis: Pasu Silaban

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi, persepsi dukungan organisasi, dan *knowledge management* terhadap kinerja organisasi dengan *mediasi Innovative work behaviour*. Latar belakang penelitian ini adalah Perpustakaan perguruan tinggi di DKI Jakarta masih menghadapi tantangan rendahnya kompetensi pustakawan, dukungan organisasi, dan pengelolaan pengetahuan sehingga kinerjanya belum optimal dan belum sepenuhnya memenuhi standar perpustakaan perguruan tinggi. Penelitian ini menganalisis pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kinerja perpustakaan, dengan *innovative work behaviour* sebagai mediator. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner kepada 203 responden pada perpustakaan perguruan tinggi di DKI Jakarta. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antar variabel dalam model konseptual yang diajukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi, persepsi dukungan organisasi, dan juga *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. *Innovative work behaviour* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Selanjutnya *innovative work behaviour* juga terbukti memediasi pengaruh kompetensi, persepsi dukungan organisasi, dan *knowledge management* terhadap kinerja organisasi secara positif dan signifikan. Hal ini menegaskan bahwa kompetensi, dukungan organisasi dan juga manajemen pengetahuan mampu mendorong munculnya perilaku kerja yang inovatif yang secara signifikan mendorong peningkatan kinerja organisasi pada perpustakaan perguruan tinggi di DKI Jakarta.

Kata kunci: Kompetensi; Persepsi Dukungan Organisasi; *Knowledge Management*; *Innovative Work Behaviour*; Kinerja Organisasi; Perpustakaan Perguruan Tinggi

THE INFLUENCE OF COMPETENCE, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND KNOWLEDGE MANAGEMENT ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE MEDIATED BY INNOVATIVE WORK BEHAVIOUR: A STUDY OF ACADEMIC LIBRARIES IN JAKARTA

Author: Pasu Silaban

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of competence, perceived organizational support, and knowledge management on organizational performance through the mediating role of innovative work behaviour. The background of this study is that university libraries in the Special Capital Region of Jakarta (DKI Jakarta) continue to face challenges related to the low levels of librarians' competence, organizational support, and knowledge management, resulting in suboptimal performance and an inability to fully meet the established standards for academic libraries. Therefore, this study examines the influence of these three factors on library performance, with innovative work behaviour serving as a mediating variable. This study employed a quantitative approach using a questionnaire distributed to 203 respondents from university libraries in DKI Jakarta. Data were analyzed using Structural Equation Modeling based on Partial Least Squares (SEM-PLS) to examine the relationships among the variables in the proposed conceptual model. The findings indicate that competence, perceived organizational support, and knowledge management have positive and significant effects on organizational performance. In addition, innovative work behaviour has a positive and significant effect on organizational performance. Furthermore, innovative work behaviour significantly and positively mediates the relationships between competence, perceived organizational support, and knowledge management and organizational performance. These findings confirm that competence, organizational support, and knowledge management can foster innovative work behaviour, which, in turn, contributes significantly to improving organizational performance in university libraries in DKI Jakarta.

Keywords: Competence; Perceived Organizational Support; Knowledge Management; Innovative Work Behaviour; Organizational Performance; Academic Libraries.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORY UMB.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2.Identifikasi Masalah.....	15
1.3.Rumusan Masalah.....	16
1.4.Tujuan Penelitian	17
1.5.Kontribusi Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	20
2.1 Kajian Teori	20
2.1.1 Grand Theory: <i>Resource-Based View</i> (RBV).....	20
2.1.2 Konsep <i>Sustainable Development Goals</i> (SDGs)	24
2.1.3 Pengertian Kinerja Organisasi.....	27
2.1.4 Kompetensi.....	34
2.1.5 Persepsi Dukungan Organisasi (<i>Perceived Organizational Support</i>)	37
2.1.6 <i>Knowledge Management</i>	40
2.1.7 <i>Innovative Work Behavior</i>	44
2.2 Penelitian Terdahulu	48
2.3 Kerangka Konseptual.....	55
2.4 Pengembangan Hipotesis	55
BAB III METODE PENELITIAN	62
3.1. Desain Penelitian.....	62
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	62

4.5.9 <i>Innovative Work Behaviour</i> Memediasi Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi	123
4.5.10 <i>Innovative Work Behaviour</i> Memediasi Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap Kinerja Organisasi	124
BAB V PENUTUP.....	126
5.1 Simpulan	126
5.2 Saran	
5.2.1 Saran Manajerial	131
5.2.2 Keterbatasan Penelitian	136
5.2.3 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	137
Daftar Pustaka.....	139



Daftar Tabel

Tabel 4. 1 Jumlah Perpustakaan Perguruan Tinggi di DKI Jakarta	80
Tabel 4. 2 Jumlah responden dan persentase berdasarkan jenis kelamin	86
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	87
Tabel 4. 4 Jumlah responden dan persentase berdasarkan pendidikan	88
Tabel 4. 5 Jumlah dan persentase responden berdasarkan masa kerja.....	88
Tabel 4. 6 Jumlah dan persentase responden berdasarkan Jenis PT	89
Tabel 4. 7 Hasil Loading Factor.....	94
Tabel 4. 8 Hasil AVE Uji Convergent Validity	97
Tabel 4. 9 Akar Kuadrat AVE (Fornell-Larcker).....	98
Tabel 4. 10 Hasil Cross Loading.....	99
Tabel 4. 11 Hasil HTMT	101
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	102
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multicollinearity (VIF – Variance Inflation Factor)	104
Tabel 4. 14 Hasil Uji Nilai R-Square (R^2)	104
Tabel 4. 15 Hasil Uji Q-Square.....	105
Tabel 4. 16 Hasil Uji F-Square (f^2).....	106
Tabel 4. 17 Hasil Model Goodness of Fit	108
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	110
Tabel 4. 19 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	112



Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Statistik Jumlah Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia	2
Gambar 2. 1 Sustainable Development Goals.....	25
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	55
Gambar 4. 1 Spesifikasi Model SEM PLS.....	91
Gambar 4. 2 Hasil Uji Outer Loading	93
Gambar 4. 3 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	109



Lampiran

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	145
Lampiran 2: Hasil Data Responden.....	151
Lampiran 3: Tabulasi Hasil Penelitian.....	158

