

ABSTRAK

Brate, I Nengah (2026), *Peran Ketahanan Organisasi dalam Memediasi Pengaruh Ketahanan Individu dan Ketahanan Kelompok terhadap Kinerja Organisasi di Kantor Wilayah DJP Bali*. Tesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. dan Pembimbing II : Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.

Kata-kata kunci: Ketahanan Individu, Ketahanan Kelompok, Ketahanan Organisasi, Kinerja Organisasi.

Instansi pemerintah dituntut untuk mampu menunjukkan kinerja organisasi yang optimal sebagai bentuk akuntabilitas publik, khususnya dalam menghadapi dinamika lingkungan kerja yang semakin kompleks. Salah satu faktor yang berperan penting dalam mendukung kinerja organisasi adalah kemampuan organisasi dalam membangun ketahanan (*resilience*) yang bersumber dari individu maupun kelompok kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran ketahanan organisasi dalam memediasi pengaruh ketahanan individu dan ketahanan kelompok terhadap kinerja organisasi di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi sasaran dalam penelitian ini berjumlah 351 pegawai yang terdiri dari Account Representative (AR), Fungsional Pemeriksa Pajak (FPP), dan Juru Sita Pajak. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada seluruh populasi sasaran, dengan jumlah responden yang dapat diolah sebanyak 89 orang. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketahanan individu dan ketahanan kelompok tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja organisasi. Namun demikian, ketahanan individu dan ketahanan kelompok terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketahanan organisasi. Selanjutnya, ketahanan organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi serta terbukti mampu memediasi secara penuh (*full mediation*) pengaruh ketahanan individu dan ketahanan kelompok terhadap kinerja organisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja organisasi tidak hanya ditentukan oleh ketahanan pada level individu dan kelompok, tetapi sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengelola, mengintegrasikan, dan menginstitutionalisasikan ketahanan tersebut ke dalam sistem organisasi yang kuat dan adaptif.

ABSTRACT

Brate, I Nengah (2026), *The Role of Organizational Resilience in Mediating the Effect of Individual Resilience and Team Resilience on Organizational Performance at the Regional Office of the Directorate General of Taxes (DJP) Bali*. Thesis, Master of Management, Postgraduate Program, Universitas Pendidikan Ganesha.

This thesis has been reviewed and approved by Supervisor I: Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., and Supervisor II: Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.

Keywords: Individual Resilience, Grup Resilience, Team/Collective Resilience, Organizational Resilience, Organizational Performance.

Government institutions are required to demonstrate optimal organizational performance as a form of public accountability, particularly in responding to increasingly complex work environments. One of the key factors supporting organizational performance is the ability to build resilience derived from both individual and group levels. This study aims to analyze the role of organizational resilience in mediating the effect of individual resilience and group resilience on organizational performance at the Regional Office of the Directorate General of Taxes Bali.

This study employs a quantitative approach using a survey method. The target population consists of 351 employees, including Account Representatives (AR), Tax Auditors (FPP), and Tax Bailiffs. Data were collected through an online questionnaire distributed to the entire target population, with 89 valid responses obtained for analysis. The data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) with the assistance of SmartPLS software.

The results indicate that individual resilience and group resilience do not have a significant direct effect on organizational performance. However, both variables have a positive and significant effect on organizational resilience. Furthermore, organizational resilience has a positive and significant effect on organizational performance and is proven to fully mediate the relationship between individual resilience and group resilience on organizational performance. These findings suggest that improving organizational performance is not solely determined by resilience at the individual and group levels, but largely depends on the organization's ability to manage, integrate, and institutionalize resilience into a strong and adaptive organizational system.