

**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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA PEGAWAI *FRONTLINER* PT. BANK X AREA PEKANBARU

TESIS

**Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mendapatkan Gelar Magister Psikologi
Program Studi Psikologi Program Magister
Peminatan Psikologi Industri dan Organisasi**



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

**POPPY DWINANDA
NIM 22160223021**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1444 H / 2023 M**

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN
PSYCHOLOGICAL CAPITAL DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT*
PADA PEGAWAI *FRONTLINER* PT. BANK X AREA PEKANBARU**

OLEH

POPPY DWINANDA
NIM. 22160223021

Pembimbing I



Dr. Harmaini, M.Si
NIP. 197207242007011019

Tanggal : **3 Juli 2023**.....

Pembimbing II



Dr. Hijriyati Cucuani, M.Psi, Psikolog
NIP. 198210182009012007

Tanggal : **5 Juli 2023**.....

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan pada Ujian Munaqasyah Tesis

Pada tanggal: **5 Juli**..... 2023

Ketua Program Studi Magister Psikologi
Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Ttd



Dr. Yulita Kurniawaty Asra, M.Psi., Psikolog
NIP. 197807202007102003

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN
PSYCHOLOGICAL CAPITAL DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT*
PADA PEGAWAI *FRONTLINER* PT. BANK X AREA PEKANBARU

Oleh
POPPY DWINANDA
NIM 22160223021

Telah dipertahankan di depan panitia ujian Tesis dan disetujui untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Magister Psikologi dengan peminatan Psikologi Industri dan Organisasi pada tanggal 12 Juli 2023

TIM PENGUJI

Ketua

Yuslenita Muda, PhD
NIP. 197701032007102001


(.....)

Sekretaris.

Dr. Yulita Kurniawaty Asra, M.Psi, Psi
NIP. 197807202007102003


(.....)

Penguji I

Dr. Kusnadi, M.Pd
NIP. 196712121995031001


(.....)

Penguji II

Dr. Masyhuri, M.Si
NIP. 197711022008011010


(.....)

Penguji III

Dr. Harmaini, M.Si
NIP. 197207242007011019


(.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Psikologi Program Magister


Dr. Yulita Kurniawaty Asra, M.Psi, Psikologi
NIP. 197807202007102003

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tesis yang berjudul:
 “Hubungan antara *Perceived Organizational Support* dan *Psychological Capital*
 dengan *Employee Engagement* pada Pegawai *Frontliner*
 PT. Bank X Area Pekanbaru”

1. Adalah karya penelitian saya sendiri dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang ditulis dengan acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi, baik Tesis serta gelar Magister saya dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi Tesis pada jurnal atau forum ilmiah harus menyertakan tim pembimbing sebagai *author* dan Fakultas Psikologi UIN Suska Riau sebagai institusinya.

Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan 1 dan 2, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Pekanbaru, 10 Juli 2023



Poppy Dwinanda

22160223021

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa cinta dan takzim,

Bersamaan keridhoanmu ya Allah

Tesis ini saya persembahkan untuk:

Mama dan Papa tercinta

“Alexander Daniel Noer (Rahimahullah) & Hj. Haifa”

Kakak & Adik-adikku tersayang

“Winda Eka Putri, Ragil Yovander, Bintang Fairuz Zakhri”

Suamiku tercinta

“Ruly Nugrissepvika”

Putra-putriku terkasih & tersayang

“Janeeta Haura K., Syanala Athaleta B., M. Omar Ghazi Adzikri”

Serta seluruh keluarga besar dan para sahabat.

Jazakumullahu khoiron katsira, untuk cinta, kasih sayang, dukungan,

motivasi, nasehat, dan do'a yang telah diberikan selama ini, sehingga Allah SWT senantiasa memberikan berkah, rahmat,

karunia, dan pertolongannya kepada saya agar tetap semangat dan optimis dalam meraih mimpi dan cita-cita.

Pekanbaru, 10 Juli 2023

Poppy Dwinanda

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Segala bentuk puji dan syukur yang tiada terhingga kepada Allah SWT, Allah Yang Maha Baik, Allah Yang Maha Memiliki Segala Ilmu Pengetahuan, Allah Yang Maha Pemurah, Allah Yang Maha Pengasih, Allah Yang Maha Berkehendak, Allah Yang Maha Segala-segalanya. Hanya atas izin-Nya lah penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Tanpa-Nya kami hanyalah makhluk yang tak berdaya dan tak berilmu. Ibarat kata, andaikan seluruh air di lautan, dijadikan tinta untuk menggambarkan nikmat-Nya, itupun tidak akan pernah cukup untuk menggambarkan segala syukur atas nikmat yang telah Dia berikan.

Sholawat beserta salam senantiasa tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, Rasul yang telah memberikan keteladanan yang mulia dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk di dalamnya kerja keras, sabar, doa, tawakkal, dan kegigihan dalam meraih cita-cita. Rasullullah yang berhati emas, namun memiliki kegigihan seperti baja.

Dalam penyusunan tesis ini, banyak hal yang diperjuangkan bagi penulis yang berperan ganda sebagai seorang ibu, istri, dan anak. Pengalaman yang begitu berharga, pengorbanan yang tidak ternilai lagi, sehingga dapat sampai ke titik akhir dan awal dari perjuangan lainnya. Karena hidup itu adalah perjuangan, dan akhirat nantilah tempat beristirahat sesungguhnya. Semoga Allah senantiasa memberikan nikmat dan karunia-Nya agar peneliti tetap semangat dalam perjuangannya demi akhirat kelak. Aamiin Allaahumma Aamiin.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu penulis sangat membutuhkan masukan, arahan, dan perbaikan dari berbagai pihak, demi kemajuan ilmu pengetahuan. Atas bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan, pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag, selaku Rektor UIN SUSKA Riau.

Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, selaku Wakil Rektor I; Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, selaku Wakil Rektor II; dan Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D, selaku Wakil Rektor III UIN SUSKA Riau.

3. Bapak Dr. H. Kusnadi, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Psikologi UIN SUSKA Riau.

4. Bapak Dr. H. Zuriatul Khairi, M.Ag., M.Si selaku Wakil Dekan I; Ibu Dr. Vivik Shofiah, M.Si., selaku Wakil Dekan II; dan Ibu Dr. Yuslenita Muda S.Si., M.Sc., selaku Wakil Dekan III Fakultas Psikologi UIN SUSKA Riau.

Ibu Dr. Yulita Kurniawaty Asra, M.Psi, Psi selaku Ketua Program Studi Magister Psikologi UIN Suska Riau dan Bapak Dr. Masyhuri, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Magister Psikologi UIN Suska Riau.

Bapak Dr. Khairil Anwar, M.A selaku penasehat akademik yang selalu memberikan bimbingan dan arahan demi kebaikan dan kelangsungan studi penulis.

Bapak Dr. Harmaini, M.Si, sebagai dosen pembimbing I, dan Ibu Dr. Hijriyati Cucuani, M.Psi, Psi, sebagai dosen pembimbing II, yang selalu meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu yang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

luar biasa, sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu.

Narasumber I, II, dan III yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta memberikan masukan untuk perbaikan tesis ini.

Orangtua penulis yang tidak pernah lelah berjuang hingga saat ini, memberikan teladan bahwa hidup itu adalah perjuangan, beserta adik dan kakak penulis yang tidak pernah berhenti mendoakan agar penelitian ini diberi kemudahan dan kelancaran oleh Allah SWT

10. Suami dan putra-putri tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang tiada terhingga.
11. Seluruh dosen pada Program Studi Magister Psikologi UIN Suska Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama ini, semoga ilmu yang diberikan dinilai sebagai amal jariyah, dan semoga ilmu yang diperoleh penulis dapat membawa berkah dalam kehidupan, baik di dunia maupun di akhirat.
12. Seluruh pegawai akademik Fakultas Psikologi UIN Suska Riau karena dengan bantuan dan pelayanan yang diberikan, akhirnya penulis mampu menyelesaikan tesis ini dengan baik.
13. Bapak Pimpinan dan Ibu *Human Capital Officer* di PT. Bank X Area Pekanbaru, yang telah dengan sabar dan bermurah hati membantu penulis dalam mengumpulkan data dari responden. Semoga kebaikan Bapak dan Ibu dibalas Allah SWT dengan kebaikan yang lebih dahsyat.



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Seluruh partisipan di PT. Bank X Area Pekanbaru yang bersedia meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini Tanpa partisipasi dan kemurahan hati dari seluruh partisipan dalam pengisian skala, penelitian ini tidak mungkin bisa diselesaikan.
5. Rekan sejawat penulis di Angkatan V 2021 Magister Psikologi UIN Suska Riau. Terimakasih atas kebersamaan kita selama dua tahun ini, terimakasih juga atas dukungan, motivasi, nasehat, dan inspirasi yang diberikan. Meski waktu kita untuk dapat berkumpul singkat, namun kita selalu kompak, akan selalu merindukan kebersamaan kita. Semoga Allah SWT memuliakan kita semua. Terakhir, semoga karya ini memberikan sumbangan bagi kemajuan ilmu pengetahuan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat luas.

Pekanbaru, 10 Juli 2023

Penulis

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Masalah Penelitian	18
1. Identifikasi Masalah	18
2. Pembatasan Masalah	20
3. Rumusan Masalah	21
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	21
1. Tujuan Penelitian.....	21
2. Manfaat Penelitian.....	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA	24
A. Kajian Teori.....	24
1. <i>Employee Engagement</i>	24
a. Pengertian <i>Employee Engagement</i>	24
b. Dimensi <i>Employee Engagemet</i>	28
c. Faktor yang Mempengaruhi <i>Employee Engagement</i>	30
d. <i>Employee Engagement</i> dalam Pandangan Islam.....	34
2. <i>Perceived Organizational Support</i>	36
a. Pengertian <i>Perceived Organizational Support</i>	36
b. Aspek dan Indikator <i>Perceived Organizational Support</i>	38
3. <i>Psychological Capital</i>	41
a. Pengertian <i>Psychological Capital</i>	41
b. Dimensi <i>Psychological Capital</i>	44
B. Kajian Penelitian yang Relevan	47
C. Kerangka Berpikir	50
D. Hipotesis Penelitian.....	55
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Jenis Penelitian.....	56
B. Tempat dan Waktu Penelitian	56
C. Populasi dan Sampel Penelitian	57
D. Variabel Penelitian	58
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	59

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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	59
2. Variabel <i>Psychological Capital</i>	61
3. Variabel <i>Employee Engagement</i>	62
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	63
1. Validitas Instrumen Penelitian	64
2. Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	68
G. Teknik Analisis Data	69
1. Nilai <i>R-Square</i>	71
2. Uji Signifikansi.....	71
3. Uji Hipotesis	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
A. Deskripsi Hasil Penelitian	73
1. Pelaksanaan Penelitian	73
2. Profil Lokasi Penelitian	74
3. Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Aspek Demografis.....	74
4. Hasil Analisis Statistik Inferensial	76
a. Nilai <i>R-Square (R²)</i>	76
b. Uji Signifikansi.....	77
c. <i>F-Square (f²)</i>	78
d. <i>Direct Effects</i>	79
e. <i>Total Effects</i>	80
f. Multikolinearitas	80
5. Hasil Analisis Statistik Inferensial Tambahan	81
a. Nilai <i>R-Square (R²) Second Order</i>	82
b. Uji Signifikansi <i>Second Order</i>	83
c. <i>Direct Effects Second Order</i>	84
d. <i>Indirect Effects Second Order</i>	85
6. Skor Statistik Hipotetik & Kategorisasi	87
a. Skor Statistik Hipotetik	87
b. Kategorisasi	88
7. Analisis Tambahan Kategorisasi Variabel <i>Employee Engagement</i> Subjek Penelitian Berdasarkan Aspek Demografis	90
B. Hasil Uji Hipotesis	92
1. Pengujian Hipotesis Pertama (Ha1).....	92
2. Pengujian Hipotesis Ke Dua (Ha2)	93
3. Pengujian Hipotesis Ke Tiga (Ha3).....	94
C. Pembahasan	94
D. Keterbatasan Penelitian	106
BAB V PENUTUP.....	108
A. Simpulan	108
B. Implikasi	109
C. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN.....	117



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

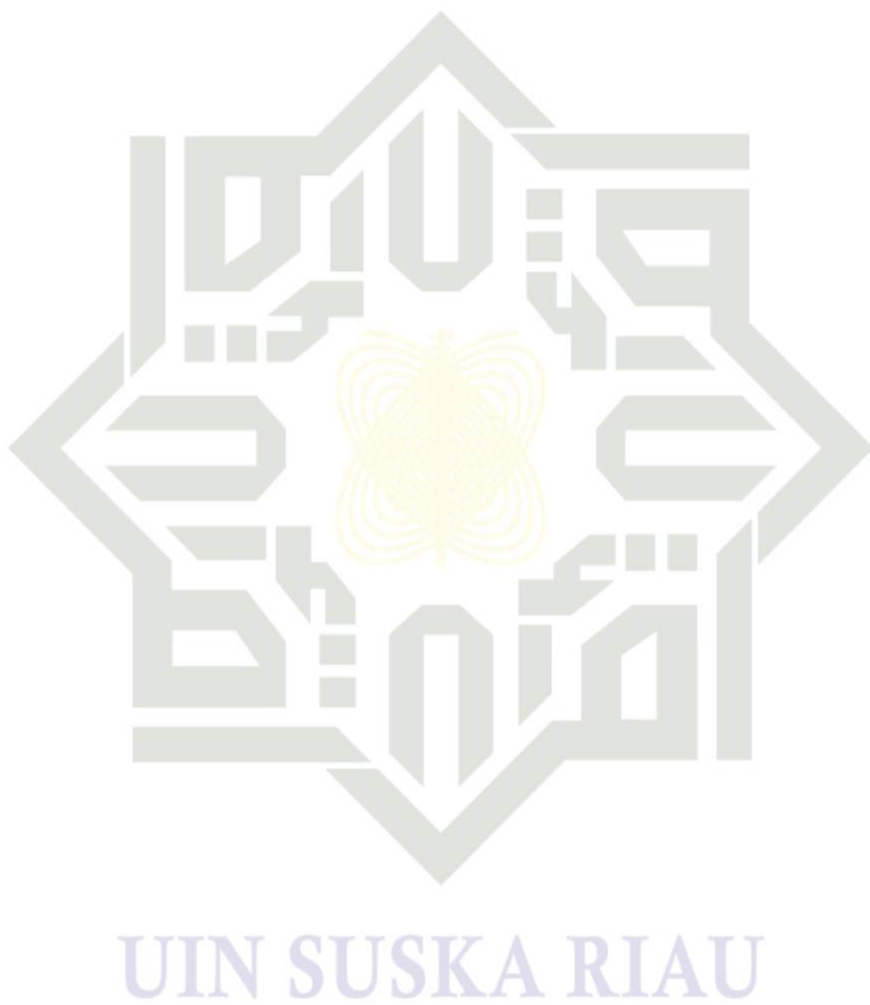
DAFTAR TABEL

Tabel 1.	<i>Timeline</i> Kegiatan Penelitian	56
Tabel 2.	<i>Blueprint</i> Skala <i>Perceived Organizational Support</i> Sebelum <i>Tryout</i> ...	60
Tabel 3.	<i>Blueprint</i> Skala <i>Psychological Capital</i> Sebelum <i>Tryout</i>	62
Tabel 4.	<i>Blueprint</i> Skala <i>Employee Engagement</i> Sebelum <i>Tryout</i>	63
Tabel 5.	<i>Blueprint</i> Skala <i>Perceived Organizational Support</i> untuk Penelitian ..	65
Tabel 6.	<i>Blueprint</i> Skala <i>Psychological Capital</i> untuk Penelitian	66
Tabel 7.	<i>Blueprint</i> Skala <i>Employee Engagement</i> untuk Penelitian.....	66
Tabel 8.	Output Nilai AVE Konstruk Penelitian	67
Tabel 9.	Matriks Nilai <i>Fornell Larcker Criterium</i>	68
Tabel 10.	Output Nilai <i>Composite Reliability</i> Konstruk Penelitian.....	69
Tabel 11.	Gambaran Umum Subjek Penelitian Berdasarkan Aspek Demografis..	74
Tabel 12.	Nilai <i>R-Square (R²)</i>	77
Tabel 13.	Hasil Uji Signifikansi.....	78
Tabel 14.	Nilai <i>F-Square (f²)</i>	78
Tabel 15.	Nilai <i>Direct Effects</i>	79
Tabel 16.	<i>Latent Variable Correlations</i>	81
Tabel 17.	Nilai <i>R-Square (R²) Second Order</i>	82
Tabel 18.	Hasil Uji Signifikansi <i>Second Order</i>	83
Tabel 19.	Nilai <i>Direct Effects Second Order</i>	84
Tabel 20.	Nilai <i>Indirect Effects Second Order</i>	86
Tabel 21.	Skor Statistik Hipotetik	88
Tabel 22.	Kategorisasi Variabel Penelitian.....	88
Tabel 23.	Deskripsi Kategorisasi Subjek Penelitian	89
Tabel 24.	Kategorisasi Variabel <i>Employee Engagement</i> Subjek Penelitian Berdasarkan Aspek Demografis	90
Tabel 25.	Tabel Nilai <i>Path Coefficient</i>	92

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	55
-----------------------------------	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

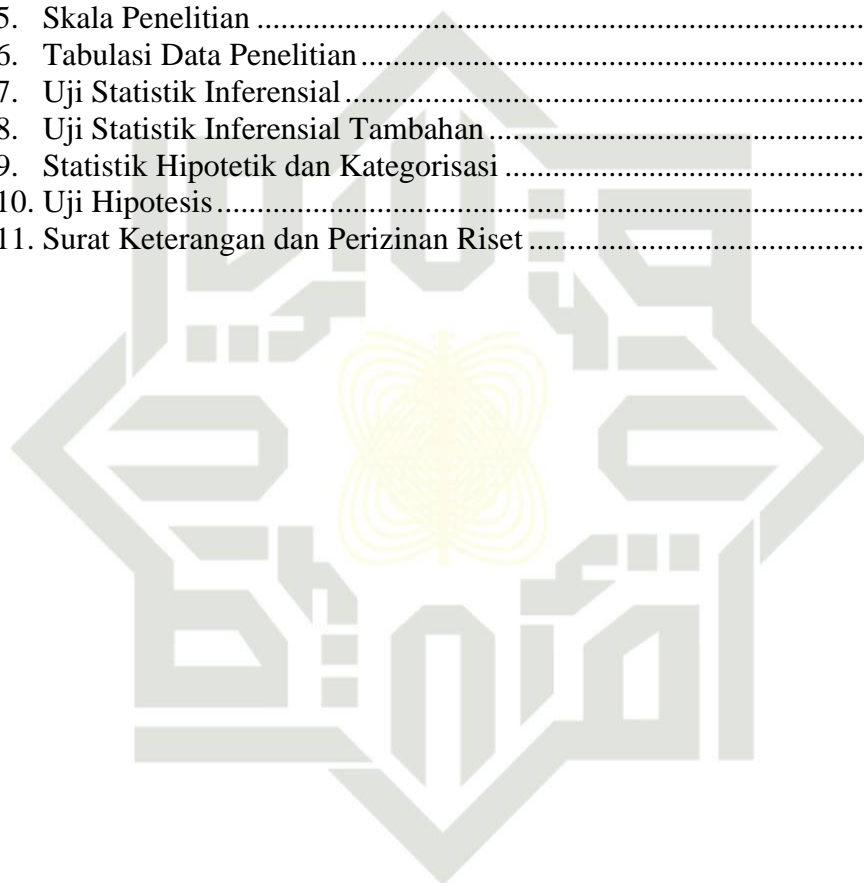
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Validasi Alat Ukur.....	117
Lampiran 2. Skala <i>Tryout</i>	157
Lampiran 3. Tabulasi Data <i>Tryout</i>	172
Lampiran 4. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	176
Lampiran 5. Skala Penelitian	183
Lampiran 6. Tabulasi Data Penelitian.....	194
Lampiran 7. Uji Statistik Inferensial.....	201
Lampiran 8. Uji Statistik Inferensial Tambahan.....	204
Lampiran 9. Statistik Hipotetik dan Kategorisasi	207
Lampiran 10. Uji Hipotesis.....	213
Lampiran 11. Surat Keterangan dan Perizinan Riset.....	216



UIN SUSKA RIAU

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam naskah tesis ini akan banyak dijumpai istilah yang berasal dari Bahasa Arab namun penulisan dilakukan dengan huruf latin. Berikut pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan tersebut:

Huruf Arab	N a m a	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	a	Konsonan rangkap (<i>tashdīd</i>) ditulis rangkap: Contoh: مقدمة = muqaddimah Vokal: 1. Vokal tunggal (<i>fathah</i>) di tulis “a” (◌َ) (<i>Kasrah</i>) ditulis “i” (◌ِ) (<i>ḍammah</i>) ditulis “u” (◌ُ) 2. Vokal panjang ا dan <i>fathah</i> ditulis “ā”. و dan <i>ḍammah</i> ditulis “ū”. ي dan <i>kasrah</i> ditulis “ī”. Ta marbutoh selalu ditulis “h”.
ب	ba	b	
ت	ta	t	
ث	tha	th	
ج	ja	j	
ح	ha	h	
خ	kha	kh	
د	da	d	
ذ	dha	dh	
ر	ra	r	
ز	za	z	
س	sa	s	
ش	sha	sh	
ص	ṣa	ṣ	
ڍ	ḍa	ḍ	
ط	ṭa	ṭ	
ظ	ẓa	ẓ	
ع	‘a	‘	
غ	gha	gh	
ف	fa	f	
ق	qa	q	
ك	ka	k	
ل	la	l	
م	ma	m	
ن	na	n	
و	wa	w	
ه	ha	h	
‘	‘a	‘	
ي	ya	Y	



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA PEGAWAI *FRONTLINER* PT. BANK X AREA PEKANBARU

POPPY DWINANDA

Magister Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

Pada perusahaan perbankan, *frontliner* merupakan garda terdepan yang berhubungan dan berinteraksi langsung dengan nasabah. Agar *frontliner* dapat memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, perusahaan harus dapat menjaga agar keterikatan pegawai (*employee engagement*) pada *frontliner* berada pada level tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* dan *psychological capital* dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan terhadap 99 pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru yang telah berstatus sebagai pegawai tetap dengan masa kerja minimal dua tahun melalui teknik *sampling* total. Dengan metode penelitian kuantitatif, penelitian ini menggunakan instrumen berupa skala yaitu skala SPOS (*Survey of Perceived Organizational Support*), skala PCQ (*Psychological Capital Questionnaire*) dan skala UWES (*Utrecht Work Engagement Scale*). Analisis data dan pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Model – Partial Least Square* (SEM - PLS) melalui evaluasi Model *Structural (Inner Model)* dengan bantuan aplikasi *software Smart-PLS 3.0*. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif antara *perceived organizational support* dan *psychological capital* dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru dengan nilai korelasi sebesar 0,496. Implikasi dari hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT. Bank X Area Pekanbaru dalam menentukan program dan kebijakan optimalisasi sumber daya manusia, khususnya pada pegawai *frontliner*.

Kata Kunci: *Perceived Organizational Support, Psychological Capital, Employee Engagement, Frontliner*

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND EMPLOYEE ENGAGEMENT IN FRONTLINE EMPLOYEES AT BANK X ENTERPRISE PEKANBARU

POPPY DWINANDA

Magister of Psychology State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRACT

In banking companies, *frontliners* are the employees who deal and interact directly with customers. In order for *frontliners* to provide outstanding service to customers, companies must be able to sustain employee engagement with the *frontliners* at a elevated level. The purpose of this study was to determine the relationship between *perceived organizational support* and *psychological capital* with *employee engagement* on frontline employees at a Bank X enterprise Pekanbaru. This research was conducted on 99 frontline employees of Bank X enterprise Pekanbaru who has the status of a permanent employee with a minimum two years period of employment through a total sampling technique. This study used quantitative research methods, the instruments used the form of a scale, namely the SPOS scale (*Survey of Perceived Organizational Support*), the PCQ scale (*Psychological Capital Questionnaire*) and the UWES scale (*Utrecht Work Engagement Scale*). The *Structural Equation Model - Partial Least Square* (SEM - PLS) method was utilized in this study for data analysis and hypothesis testing. The Structural Model (*Inner Model*) was evaluated with the aid of the Smart-PLS 3.0 software application. Based on the results of hypothesis testing, it was known that there was a positive relationship between perceived organizational support and psychological capital with employee engagement on frontline employees at Bank X enterprise Pekanbaru with a correlation value of 0.496. The implications of the results of this study can be taken into account for Bank X enterprise Pekanbaru in conceiving programs and policies for optimizing human resources, especially for frontline employees.

Keywords: *Perceived Organizational Support, Psychological Capital, Employee Engagement, Frontline Employees*



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

العلاقة بين الدعم التنظيمي المتصور ورأس المال النفسي بخطوبة التوظيف لدى الموظفين في الخطوط الأمامية بشركة البنك (الخفي) المحدودة بدائرة بكنبارو

فوفي دويناندا

طالبة الماجستير بجامعة السلطان الشريف قاسم الإسلامية الحكومية رياو

ملخص

في الشركات المصرفية، يكون الموظفون بالخطوط الأمامية هم الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء ويتفاعلون معهم. ولكي تقدم الخطوط الأمامية خدمة ممتازة للعملاء، يجب أن تكون الشركة قادرة على الحفاظ خطوبة الموظفين مع الخطوط الأمامية على مستوى عالٍ. هذا البحث يهدف إلى معرفة العلاقة بين الدعم التنظيمي المتصور ورأس المال النفسي بخطوبة التوظيف لدى الموظفين في الخطوط الأمامية بشركة البنك (الخفي) المحدودة بدائرة بكنبارو. تم تنفيذ هذا البحث على 99 موظفًا في الخطوط الأمامية بشركة البنك (الخفي) المحدودة بدائرة بكنبارو والذين هم قد أصبحوا الموظفين الدائمين مع فترة عمل لا تقل عن عامين من خلال تقنية أخذ العينة المجتمعية. هذا البحث بحث كمي ويستخدم أدوات البحث أدوات في شكل مقياس، وهي مقياس SPOS (ملاحظة الدعم التنظيمي المتصور)، ومقياس PCQ (استبيان رأس المال النفسي) ومقياس UWES (مقياس أوترخت للمشاركة في العمل). تحليل البيانات واختبار الفرضية في هذا البحث باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية - طريقة المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) من خلال تقويم النموذج الهيكلي (النموذج الداخلي) بمساعدة تطبيق برنامج *software Smart-PLS 3.0*. بناء على نتائج اختبار الفرضية، أنه من المعروف أن هناك علاقة إيجابية بين الدعم التنظيمي المتصور ورأس المال النفسي بخطوبة التوظيف لدى الموظفين في الخطوط الأمامية بشركة البنك (الخفي) المحدودة بدائرة بكنبارو بقيمة ارتباط 0,496. ويمكن أن تؤخذ الآثار المترتبة على نتائج هذا البحث اعتبارًا للشركة في تحديد البرامج والسياسات لتحسين الموارد البشرية، لا سيما لموظفي الخطوط الأمامية.

الكلمات المفتاحية : الدعم التنظيمي المتصور، رأس المال النفسي، خطوبة التوظيف، الخطوط الأمامية





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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) adalah sesuatu yang memiliki peran strategis serta dianggap penting, dan juga merupakan investasi besar bagi suatu organisasi yang dipandang memiliki peranan besar terhadap kesuksesan organisasi (Mathis & Jackson, 2001). SDM merupakan segala potensi yang ada pada diri manusia, seperti akal, bakat, keinginan, dan perasaan yang dapat bermanfaat bagi organisasi (Dewi & Harjoyo, 2019). SDM yang berkualitas baik akan memberikan dampak baik pula pada kinerja pegawainya. Jika kinerja pegawai meningkat maka dapat memajukan organisasi atau perusahaan, sehingga mampu memenangkan kompetisi usaha yang semakin tajam (Yusuf et al., 2019).

Bekerja adalah suatu keniscayaan dalam kehidupan manusia. Dengan bekerja akan membuktikan hakikat keberadaan (eksistensi) manusia. Dengan bekerja orang akan tahu siapa dan bagaimana dirinya. Oleh sebab itu, seorang mukmin hendaknya bekerja secara maksimal, agar dapat bermanfaat bagi perusahaannya. Hal ini seperti firman Allah SWT dalam Surat At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: *Dan Katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Maha Mengetahui akan yang ghoib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”*.

Penjelasan dari ayat tersebut bahwa pekerjaan apapun, baik atau buruk, ghaib ataupun nyata, dapat dilihat oleh Allah Yang Maha Mengetahui. Tidak ada yang dapat disembunyikan dari Allah SWT. Jika seseorang bekerja dengan baik, ia akan memperoleh keuntungan material dan spiritual, hingga nama baik dari orang-orang sekelilingnya. Oleh sebab itu, manusia akan memperoleh balasan dari pekerjaannya sesuai dengan apa yang dikerjakan dan bagaimana dia mengerjakannya (Afiruddin, 2021).

Tidak dapat dipungkiri, dalam bekerja setiap pegawai menunjukkan kualitas yang berbeda-beda. Dari penelitian terdahulu disebutkan bahwa kualitas bekerja atau kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti beban kerja, kepuasan kerja, dan keterikatan pegawai (*employee engagement*) (Yusuf et al., 2019). Pada penelitian ini, akan dibahas salah satu dari faktor-faktor tersebut, yakni faktor keterikatan pegawai (*employee engagement*).

Beberapa tahun terakhir *employee engagement* merupakan sebuah topik menarik yang menjadi pembahasan dalam perilaku organisasi, karena dalam persaingan bisnis yang semakin tajam dan ketat seperti saat ini *employee engagement* dianggap dapat mempengaruhi produktivitas perusahaan secara keseluruhan untuk dapat mencapai kesuksesan dan memenangkan persaingan. Pegawai dengan tingkat engagement yang tinggi merupakan asset berharga bagi sebuah organisasi, karena pegawai tersebut akan terus bertahan dan meningkat loyalitasnya, sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi (Titien, 2016).

Keterikatan pegawai (*employee engagement*) penting untuk diperhatikan perusahaan karena berkaitan dengan output perusahaan, seperti laba dan

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



produktivitas perusahaan, keinginan pegawai untuk bertahan, serta loyalitas dan kenyamanan pelanggan (Saputri, 2021). Bowles & Cooper (2009) menyebutkan bahwa pegawai yang *engaged* akan merekomendasikan tempat, barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan tempat ia bekerja pada orang lain (*advocacy*), melakukan pekerjaan melebihi apa yang diharapkan perusahaan dan pelanggan (*going the extra mile*), menjadi sukarelawan dalam pengerjaan suatu tugas, serta tidak pernah menentang kebijakan perusahaan (Meuthia & Ulfa, 2017).

Pegawai dengan keterikatan yang tinggi akan sangat termotivasi serta memiliki komitmen, antusias, semangat dalam bekerja, cinta pada perusahaan, dan puas akan segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaannya. Keterikatan pegawai memiliki hubungan yang positif dengan banyak variabel yang berhubungan dengan perusahaan ataupun pegawai (Olivia & Prihatsanti, 2017). Pegawai yang *engaged* terbukti mampu bekerja lebih efektif dalam menyelesaikan tugasnya, termasuk juga melakukan pekerjaan di luar tanggung jawabnya, serta mampu berperilaku lebih inovatif. Tingkat *employee engagement* berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan kerja serta komitmen pegawai terhadap perusahaan. *Employee engagement* yang rendah memiliki peran dalam menurunkan kinerja pegawai sehingga menjadi tidak produktif, sering membolos, dan lebih jauh pegawai berkeinginan untuk keluar (*resign*) dari perusahaan tempat ia bekerja (Adi & Fithriana, 2018).

Pegawai dengan ikatan emosional yang tinggi dengan pekerjaan dan perusahaannya, akan senantiasa bersemangat dan mau memberikan kinerja terbaiknya demi kesuksesan dan membawa manfaat nyata bagi perusahaan

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam mencapai tujuannya. Keterikatan pegawai muncul bukan hanya karena mereka harus melakukannya untuk mendapatkan kompensasi atau promosi, tetapi karena mereka peduli terhadap organisasi (Arifin et al., 2021).

Selain dapat meningkatkan kinerja pegawai dan produktivitas perusahaan, keterikatan pegawai (*employee engagement*) juga dapat memperkecil *turnover intention*. Kesimpulan dari beberapa kajian mengenai *turnover* dan *employee engagement* yaitu semakin tinggi tingkat keterikatan pegawai terhadap pekerjaan dan perusahaannya maka semakin rendah keinginan pegawai tersebut untuk keluar dari perusahaannya (Kartono, 2017). Keputusan pegawai untuk berpindah atau keluar (*resign*) dari perusahaan berdasarkan keinginannya sendiri biasanya antara lain disebabkan karena pekerjaan yang tidak menarik, terdapatnya kesempatan alternatif pekerjaan lain yang lebih menarik, jumlah upah di tempat lain yang lebih baik, situasi bekerja kurang nyaman, ketidakharmonisan dengan rekan kerja dan atasan, atau karena beban kerja yang terlalu banyak (Handoko & Soeling, 2020).

Seorang pegawai yang memiliki keterikatan dengan pekerjaannya, akan bersemangat dan berkemauan tinggi dalam bekerja, sehingga senantiasa bekerja dengan keras dan sungguh-sungguh. Anjuran kepada orang mukmin agar bekerja dalam mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan hidup tertuang dalam ayat suci Al Qur'an Surat Al-Jumu'ah ayat 10 yang berbunyi:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: “Apabila telah ditunaikan Shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dalam ayat tersebut terlihat bahwa Allah SWT memerintahkan kepada setiap manusia setelah menunaikan Shalat Subuh untuk bekerja mencari rizki dengan usaha sendiri, sehingga dapat meraih kebahagiaan dunia dan akhirat (Tafsirweb.com, n.d.). Setiap muslim diperintahkan untuk bekerja seperti yang diajarkan dalam Al-Qur'an dan Hadits agar menjadi manusia yang produktif, terampil, dan profesional. Oleh karena itu umat muslim harus dapat bekerja dengan serius dan gigih hingga menyelesaikan pekerjaannya dengan sempurna. Berusaha maksimal serta tawakal dan berharap untuk mendapatkan keberkahan Allah SWT agar usaha yang dilakukannya mendapatkan ganjaran pahala, karena dalam bekerja tersirat makna ibadah yang berorientasi kepada Allah SWT (Kirom, 2018). Bekerja dalam Islam yang dikenal dengan istilah etos kerja Islami dapat membentuk kontribusi dan keterlibatan pegawai di tempat kerja, sehingga dengan adanya keterlibatan profesional pegawai serta adanya kerjasama di tempat kerja dapat membuat pegawai menjadi anggota yang aktif dan saling mendukung satu sama lain (Aeni & Dwiyantri, 2021)

Schaufeli, dkk (2002) mendefinisikan keterikatan pegawai (*employee engagement*) sebagai suatu keadaan berpikir positif dan memuaskan yang ditandai dengan adanya *vigour* (semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (penyerapan) sehubungan dengan pekerjaan. Ciri-ciri *Vigour* yaitu semangat yang tinggi, kuat mental dalam bekerja, kemauan memberikan upaya lebih, serta tekun dalam menghadapi kesulitan. Dalam pekerjaan, *dedication* dicirikan dengan keterlibatan yang kuat, antusias, inspiratif, merasa bangga terhadap pekerjaan, dan menyukai tantangan dalam pekerjaannya. Sedangkan

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ciri-ciri dari *absorption* dalam pekerjaan yaitu berkonsentrasi penuh, merasa senang hati hingga menikmati pekerjaan, di mana waktu dirasa terlalu cepat berlalu, dan pegawai merasa tidak dapat lepas dari pekerjaan (Bakker et al., 2008).

PT. Bank X merupakan perusahaan jasa keuangan di Indonesia. Sebagai perusahaan jasa, PT. Bank X mengutamakan kepuasan nasabah dengan berupaya memberikan pelayanan terbaik serta prima. Oleh sebab itu, PT. Bank X harus menjaga agar keterikatan pegawai (*employee engagement*), terutama pada *frontliner* sebagai garda terdepan dalam pelayanan, berada pada level tinggi. Hal ini penting, karena *frontliner* sebagai garda terdepan merupakan penghubung antara perusahaan dengan pengguna jasa, yakni nasabah. Dapat dikatakan bahwa *frontliner* merupakan tulang punggung bagi usaha perbankan, yang mana kinerjanya dapat memberikan keuntungan bisnis yang besar bagi perusahaan (Postelnyak, 2023).

Berdasarkan hasil pembicaraan penulis dengan beberapa pegawai *frontliner* di PT. Bank X Area Pekanbaru, diketahui bahwa pegawai memiliki semangat bekerja yang cenderung rendah, terbukti dari minimnya usaha dan keinginan pegawai untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Kondisi ini membuat potensi tidak tercapainya target pribadi pegawai yang juga dapat berimbas kepada tidak tercapainya target cabang. Selain itu, pegawai tidak bersedia untuk memberikan usaha yang lebih pada perusahaan, dan tidak adanya usaha maksimal untuk menyelesaikan permasalahan sendiri. Hal-hal tersebut mengindikasikan rendahnya aspek *vigour* pada pegawai.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pada beberapa pegawai juga tidak bersedia terlibat aktif dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan perusahaan seperti *product knowledge* forum dan *roleplay* bersama, tidak peduli akan permasalahan yang sedang dihadapi perusahaan atau cabang seperti tidak tercapainya target bulanan cabang atau rendahnya KPI cabang, bekerja secara terpaksa karena berpikir hanya sekedar untuk mengisi waktu daripada menganggur, kurangnya inisiatif pegawai untuk mengakuisisi calon nasabah baru dan mengeksekusi *pipeline* target dana, serta kurangnya inovasi pegawai untuk mendapatkan nasabah baru. Beberapa kondisi tersebut mengindikasikan rendahnya aspek *dedication* pada pegawai.

Selain hal-hal di atas, ada pula pegawai yang tidak betah berada di kantor dalam artian selalu ingin cepat pulang atau lebih memilih ditugaskan di luar kantor daripada di dalam, keberatan atau tidak bersedia jika ditugaskan lembur, bahkan berkeinginan untuk mengundurkan diri (*resign*) dari perusahaan. Kondisi ini mencirikan rendahnya aspek *absorption* pada pegawai.

Untuk memperoleh gambaran mengenai level *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X yang berada di bawah koordinasi Area Pekanbaru, penulis melakukan pra riset dengan menyebarkan skala *Employee Engagement* terhadap dua puluh pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru pada Bulan Desember 2022. Dari hasil skala didapati lima pegawai memiliki level *engagement* yang rendah, lima pegawai pada level sedang, dan sepuluh pegawai memiliki level *engagement* tinggi.

Berdasarkan kondisi di atas, PT. Bank X Area Pekanbaru perlu memberikan perhatian lebih terhadap permasalahan *employee engagement* pada pegawai

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



frontliner, karena apabila terus dibiarkan dan tidak mendapat perhatian khusus tidak menutup kemungkinan angka *turnover* pegawai, khususnya *frontliner*, di PT. Bank X Area Pekanbaru menjadi terus meningkat, yang pada akhirnya akan berdampak tidak baik terhadap produktivitas perusahaan.

Setiap perusahaan harus mengetahui hal-hal apa yang mampu memunculkan *employee engagement*. Dalam *JD-R Model* yang dikembangkan oleh Bakker & Demeuroti (2008), *employee engagement* dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu *Job Resources* (sumber daya organisasi) dan *Personal Resources* (sumber daya pribadi). *Job resources* mencakup faktor fisik, dukungan sosial, dan dukungan organisasi yang dapat meringankan tuntutan kerja (*job demands*) serta dapat berfungsi sebagai stimulus bagi individu untuk belajar, tumbuh, dan berkembang dalam rangka mencapai tujuan pekerjaan. *Personal resources* merupakan penilaian dan perasaan positif individu terhadap diri sendiri akan kemampuannya dalam mengontrol dan mempengaruhi lingkungan pekerjaannya (Rezkinda, 2019). *Personal resources* menurut Bakker, dkk (2014) terdiri dari *self-efficacy*, efektivitas pribadi, harapan, resiliensi, *self-esteem*, dan *optimism*. Maka konsep yang secara komprehensif dapat menggambarkan *personal resources* adalah *psychological capital* (Margareth, 2022).

Untuk menghimpun informasi tentang hal apa saja yang mempengaruhi kondisi *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru, penulis melakukan *interview* terhadap *frontliner* yang memiliki level *engagement* sedang dan rendah. Dari pengakuan pegawai *frontliner*, beberapa faktor yang dapat menyebabkan keterikatan pegawai terhadap organisasi

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



menjadi rendah yaitu karena mereka merasa kerja ekstra mereka tidak diapresiasi, atasan yang dianggap kurang objektif dan kurang *fair* dalam memberikan penilaian kinerja, pembayaran bonus yang dirasakan kurang adil, pembagian tugas yang kurang tegas dan melakukan pekerjaan di luar *jobdesc*, kesejahteraan pegawai kurang mendapat perhatian dari organisasi, serta mengharuskan lembur saat *weekend* sehingga harus mengorbankan waktu pegawai bersama keluarga. Dari pemaparan pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru tersebut, terlihat bahwa beberapa pegawai merasa kurang mendapatkan dukungan dari organisasi tempatnya bekerja.

Selain faktor-faktor yang telah dipaparkan di atas, berdasarkan pengakuan pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru juga diperoleh informasi bahwa jenjang karir dan kesempatan promosi pada PT. Bank X Area Pekanbaru lambat, pegawai jarang memperoleh kesempatan untuk *training* (pengembangan diri), pemberian target yang menurut beberapa pegawai semakin berat dan dirasa tidak masuk akal, sehingga pegawai merasa tidak yakin untuk bisa mencapai target tersebut, tidak adanya kesempatan untuk perpanjangan masa karir bagi pegawai pelaksana yang telah mencapai usia maksimal, yakni 36 tahun, serta momok penempatan ke luar kota bagi pegawai wanita yang mengakibatkan mereka menolak tawaran promosi dan memilih mundur atau mengundurkan diri. Dari fenomena ini terlihat bahwa *psychological capital* pada beberapa pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru masih rendah.

Berikut dipaparkan beberapa kutipan hasil *interview* penulis terhadap *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru:

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Saya sudah mau pensiun tahun depan, tapi sampai saat ini pembekalan pensiun belum ada diberikan. Training juga sudah lama tidak ada. Sekarang ini saya bekerja itu hanya untuk isi waktu saja, daripada tidak ada aktivitas atau di rumah saja. Sebenarnya saya sudah lelah, saya tidak diberikan target, tapi saat bonus terimanya PL3 terus. Jadi kerja saya itu tidak ada ukurannya. Terkadang sudah merasa kerja lebih, tapi tidak pernah ada apresiasi dari atasan, jadi seperti tidak dihargai. Jika ada masalah atasan tidak ada mau membantu” (N, 54 tahun).

“Saat ini yang saya rasakan target yang diberikan ke setiap pegawai semakin berat, jadi selalu saja tidak bisa mencapainya. Hari Sabtu sering disuruh masuk untuk mengejar target aplikasi *‘livin (aplikasi mandiri mobile, red)*, jadi tidak ada lagi waktu bersama anak dan keluarga. Saya dua tahun lagi harus pensiun, karena berusia 36 tahun, dan tidak lulus tes officer, sementara itu tidak ada kesempatan untuk memperpanjang karir dengan menjadi staf back office. Karena merasa karir sudah mentok jadi sudah tidak ada lagi semangat untuk bekerja. Untuk menjadi officer atau pegawai pimpinan hanya melihat hasil tes, tapi tidak dilihat kinerja sehari-hari” (H, 35 tahun).

“Jenjang karir saya rasanya lama sekali meningkatnya, kesempatan untuk promosi menjadi officer terlalu lama. Giliran dapat kesempatan untuk mengikuti tes officer, malah kemungkinan dapat penempatan di luar kota. Itu jadi momok buat saya, makanya jadi tidak mau ikut tes officer tersebut. Mau tidak mau tinggal menunggu waktu pensiun muda saja lagi, kalau sudah usia 36 tahun” (L, 31 tahun).

Dari pemaparan fenomena yang terjadi pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru di atas, maka penelitian ini akan membahas dukungan organisasi yang dirasakan oleh pegawai (*perceived organizational support*) dan modal psikologis (*psychological capital*) sebagai faktor yang dianggap mempengaruhi *employee engagement*.

Dukungan organisasi (*organizational support*) sebagai salah satu faktor dari *job resources*, merupakan kondisi kesiapan organisasi dalam menghargai upaya peningkatan kinerja pegawai dan berusaha memenuhi kebutuhan sosio-emosional pegawai, serta sejauh mana pegawai yakin akan adanya penghargaan dari organisasi terhadap pekerjaan mereka dan memperhatikan kesejahteraan

mereka. Sedangkan persepsi terhadap dukungan organisasi (*perceived organizational support*) diartikan sebagai penilaian pegawai akan adanya jaminan dari organisasi untuk menyediakan bantuan dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif dan saat pegawai menghadapi situasi sulit (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Persepsi pegawai merupakan hal yang penting menjadi perhatian dalam organisasi, karena perilaku pegawai dalam organisasi didasarkan pada persepsi mereka tentang realita yang ada. Persepsi antara pegawai yang satu akan berbeda dengan persepsi pegawai yang lain secara substansial, tergantung realitas objektif yang mereka terima. Persepsi dimaknai sebagai suatu proses mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensoris pada individu dalam memaknai lingkungannya. Pegawai yang mempersepsikan adanya dukungan organisasi yang tinggi cenderung menunjukkan perilaku organisasi positif yang tinggi, disiplin dan tepat waktu, serta melayani pelanggan dengan baik (Robbins & Judge, 2021).

Biasanya pegawai akan mempersepsikan perlakuan organisasi dengan melihat tiga aspek, yaitu keadilan, dukungan dari atasan, serta imbalan dari organisasi dan kondisi pekerjaan. Keadilan yang dimaksud dalam hal ini berupa keadilan prosedural, yang menyangkut pendistribusian sumber daya di antara pegawai. Dukungan dari atasan berkaitan dengan sejauh mana atasan mampu menghargai kontribusi dan peduli akan kesejahteraan pegawai. Sedangkan bentuk imbalan dari organisasi dan kondisi pekerjaan berkaitan dengan kesempatan pelatihan yang diberikan kepada pegawai, gaji, pengakuan, dan

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

promosi, serta adanya jaminan keberlangsungan pegawai dalam organisasi (Chandra, 2017). Suatu penelitian menunjukkan bahwa pegawai akan merasakan dukungan dari perusahaan jika menerima imbalan secara adil, berkesempatan memberikan suara dalam suatu keputusan, serta atasan yang suportif (Robbins & Judge, 2021).

Setiap pegawai berhak mendapatkan imbalan yang wajar atas pekerjaan mereka. Hal ini sesuai firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Al-Ahqaf ayat 19, yang berbunyi:

وَلِكُلِّ دَرَجَةٍ مِمَّا عَمِلُوا وَيُؤْتِيهِمْ أَعْمَلُهُمْ وَهُمْ لَا يَظْلُمُونَ

Artinya: “Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tidak dirugikan”.

Bahkan Rasulullah SAW memerintahkan agar upah pegawai dibayarkan secepatnya, seperti dalam hadist berikut:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ

Artinya: “Berikan kepada seorang pekerja upahnya sebelum keringatnya kering” (HR. Ibnu Majah).

Selain mempersepsikan imbalan yang diterima, pegawai juga mempersepsikan bagaimana sikap dan dukungan atasan kepada mereka. Dalam konsep Islam hubungan antara pegawai dan atasan yang diajarkan oleh Rasulullah SAW bukan hanya sebatas pekerjaan, tetapi juga sebagai hubungan keluarga, di mana atasan akan memperhatikan pegawainya baik di dalam maupun di luar urusan pekerjaan, atasan tidak membebani pegawai dengan tugas

yang berat, dan atasan senantiasa membantu pegawai dalam pekerjaan mereka.

Hal ini seperti perkataan Rasulullah SAW hadits riwayat Abu Dzar, yang artinya berbunyi:

“Mereka (para budak dan pelayanmu) adalah saudaramu, Allah menempatkan mereka di bawah asuhanmu, Sehingga barang siapa mempunyai saudara di bawah asuhannya, maka harus diberinya makan seperti apa yang dimakannya (sendiri) dan memberi pakaian seperti apa yang dipakainya, dan tidak membebankan pada mereka tugas yang sangat berat, dan jika kamu membebarkannya dengan tugas seperti itu, maka hendaklah membantu mereka (mengerjakannya)” (HR. Muslim).

Penelitian terhadap pegawai Pelindo III (Persero) diperoleh hasil bahwa *perceived organizational support* (POS) memiliki hubungan positif yang searah dengan *employee engagement*. Artinya jika POS pegawai meningkat maka meningkat pula keterikatan pegawai terhadap perusahaan, dan sebaliknya jika tingkat POS pegawai menurun maka turun pula tingkat keterikatan yang dimiliki pegawai terhadap perusahaan (Pertiwi et al., 2019). Sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Ramdhani & Ratnasawitri (2017), yaitu adanya hubungan positif dan signifikan antara dukungan organisasi dengan keterikatan pegawai, yang berarti semakin besar dukungan organisasi, maka akan semakin tinggi tingkat keterikatan pegawai. Sebaliknya, semakin kecil dukungan organisasi, maka akan semakin rendah keterikatan pegawai terhadap perusahaan.

Pada faktor *personal resources*, dari beberapa penelitian terdapat kesimpulan bahwa aspek psikologis individu juga memberikan pengaruh terhadap munculnya *employee engagement*. Aspek psikologis yang melekat dalam diri pegawai dinamakan sebagai modal psikologis (*psychological*

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

capital). Bakker dkk (2010) menyebutkan hasil penelitian yang telah lalu membuktikan bahwa *employee engagement* dipengaruhi oleh konsep-konsep psikologi yang ada dalam dimensi *psychological capital*, yaitu harapan, optimisme, resiliensi, dan *self-efficacy* (Nugroho et al., 2013).

Modal psikologis (*psychological capital*) adalah keadaan psikologis individu yang berkembang secara positif dengan ciri-ciri adanya kepercayaan atau keyakinan diri dalam bertindak dan melakukan upaya untuk pekerjaan yang sulit (efikasi), memiliki afirmasi yang positif akan keberhasilan, baik saat ini maupun akan datang (optimisme), tekun dan memiliki arah yang jelas untuk mencapai kesuksesan di masa depan (harapan), serta mampu untuk bertahan bahkan kembali bangkit dari kesulitan untuk mencapai kesuksesan (resiliensi) (Luthans & Youssef-Morgan, 2017). Pegawai dengan tingkat *psychological capital* yang tinggi biasanya lebih fleksibel dan mudah menyesuaikan diri dalam menghadapi segala hal dalam pekerjaannya. Maka dapat dikatakan bahwa *psychological capital* dapat berperan dalam merangsang munculnya keterikatan pegawai (*employee engagement*) terhadap pekerjaannya (Ilvonda & Faraz, 2020).

Dalam ajaran Islam, pentingnya keempat aspek *psychological capital* telah dijelaskan dalam Al-Qur'an, yakni Surat Ar-Rum ayat 24 untuk aspek harapan, Surat Ali Imran ayat 139 untuk aspek efikasi, Surat Yusuf ayat 87 untuk aspek resiliensi, dan Surat Az-Zumar ayat 53 untuk aspek optimisme. Berikut bunyi ayat-ayat dimaksud:

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Q.S Ar-Rum ayat 24 tentang aspek Harapan

وَمِنْ آيَاتِهِ يُرِيكُمْ الْبَرْقَ خَوْفًا وَطَمَعًا وَيُنزِلُ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَيُحْيِي بِهِ الْأَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَعْقِلُونَ

Artinya: “Dan di antara tanda-tanda kekuasaan-Nya, Dia memperlihatkan kepadamu kilat untuk (menimbulkan) ketakutan dan harapan, dan Dia menurunkan hujan dari langit, lalu menghidupkan bumi dengan air itu sesudah matinya. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda bagi kaum yang mempergunakan akalnyanya”.

- Q.S Ali Imran ayat 139 tentang aspek Efikasi

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya: “Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman”.

- Q.S Yusuf ayat 87 tentang aspek Resiliensi

يٰبَنِي آدٰهٰبِوا فَتَحَسَّسُوْا مِنْ يُوْسُفَ وَاٰخِيهِ وَلَا تَأْيِسُوْا مِنْ رُّوْحِ اللّٰهِ اِنَّهٗ لَا يَأْيِسُ مِنْ رُّوْحِ اللّٰهِ اِلَّا الْكٰفِرُوْنَ

Artinya: “Hai anak-anakku, pergilah kamu, maka carilah berita tentang Yusuf dan saudaranya dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir”.

- Q.S Az-Zumar ayat 53 tentang aspek Optimisme

وَلِلَّذِيْنَ اَسْرَفُوْا عَلٰٓى اَنْفُسِهِمْ لَا تَقْنَطُوْا مِنْ رَّحْمَةِ اللّٰهِ اِنَّ اللّٰهَ يَغْفِرُ الذُّنُوْبَ جَمِيْعًا اِنَّهٗ هُوَ الْغَفُوْرُ الرَّحِيْمُ

Artinya: Katakanlah, "Hai hamba-hamba-Ku yang malampaui batas terhadap diri mereka sendiri, janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya Allah mengampuni dosa-dosa semuanya. Sesungguhnya Dialah Yang Maha Pengampun lagi Maha Penyayang”.

Dari keempat ayat Al-Qur'an tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap manusia diharuskan untuk selalu memiliki harapan, efikasi diri, resiliensi, dan sikap optimis, karena Islam memiliki Al-Qur'an sebagai landasan hidup yang dapat membantu umat manusia dalam menghadapi masalah dan kesulitan, memberikan alternatif solusi untuk menghadapi tantangan dan rintangan dalam kehidupan sehingga bisa meraih kebahagiaan dunia dan akhirat (Wahidah, 2018).

Dalam penelitian yang dilakukan terhadap karyawan milenial pada perusahaan *start-up* di Kota Bandung, diperoleh hasil bahwa *psychological capital* berpengaruh pada *work engagement*. Artinya semakin tinggi *psychological capital* maka semakin tinggi juga *work engagement* yang dimiliki oleh seorang karyawan milenial pada perusahaan *start-up* di Kota Bandung (Suheryanto & Hatta, 2022). Sejalan dengan penelitian terhadap karyawan perusahaan kontraktor pertambangan batubara di Jakarta, diketahui adanya korelasi positif antara *psychological capital* dengan variabel *employee engagement* (Ilvonda & Faraz, 2020).

Dari penelitian Adella Saputri (2021) mengenai persepsi dukungan organisasi, modal psikologis, dan keterikatan kerja, diketahui adanya pengaruh persepsi dukungan organisasi dan modal psikologis terhadap keterikatan kerja pada karyawan, baik secara terpisah maupun secara bersamaan. Oleh sebab itu, penelitian ini juga akan melihat bagaimana hubungan antara *Perceived*

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Organizational Support dan *Psychological Capital* dengan *Employee Engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru.

Adapun yang melatarbelakangi penulis sehingga tertarik untuk melakukan penelitian ini yaitu masih sedikit (penulis baru menemukan dua jurnal) penelitian yang membahas hubungan antara tiga variabel yang penulis teliti, yaitu *perceived organizational support*, *psychological capital*, dan *employee engagement*. Sementara dari hasil-hasil penelitian terdahulu diketahui bahwa *perceived organizational support* dan *psychological capital* memiliki hubungan dan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *employee engagement*. Selain itu, pada penelitian terdahulu belum ada ditemukan riset mengenai *perceived organizational support*, *psychological capital* dan *employee engagement* yang dilakukan terhadap pegawai PT. Bank X, terkhusus pegawai di PT. Bank X Area Pekanbaru dan juga belum ada penelitian tentang ketiga variabel tersebut dilakukan terhadap *frontliner* PT. Bank X.

Alasan penulis menjadikan *frontliner* sebagai subjek penelitian adalah karena *frontliner* merupakan wakil perusahaan yang menjadi garda terdepan yang berhubungan dan berinteraksi langsung dengan pelanggan, seperti memberikan informasi, solusi, dan menangani keluhan nasabah. Maka dari itu, sebagai perwakilan perusahaan, seorang *frontliner* harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada setiap nasabah agar *image* perusahaan tetap terjaga dan loyalitas nasabah semakin meningkat. Apabila pelayanan yang diberikan buruk, maka *image* perusahaan juga akan buruk dan berdampak pada beralihnya nasabah ke “toko sebelah” alias kompetitor (Lianovanda, 2022).

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai seseorang yang bertugas melayani dan yang berhadapan serta berkomunikasi langsung dengan nasabah, *frontliner* harus memahami prinsip-prinsip dalam memberikan pelayanan prima, yaitu *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *action* (tindakan), *attention* (perhatian), *accountability* (tanggung jawab), dan *appearance* (penampilan) (Octa, 2021). Kinerja dari seorang *frontliner* dapat terlihat salah satunya melalui kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada nasabah. Oleh karena itu, agar pegawai *frontliner* selalu dapat memberikan pelayanan prima, penting bagi perusahaan, dalam hal ini PT. Bank X Area Pekanbaru untuk menjaga agar *engagement frontliner* berada pada level tinggi.

B. Masalah Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, terdapat beberapa masalah yang diidentifikasi yaitu sebagai berikut :

- a. Indikasi rendahnya aspek *vigour* (semangat) pada beberapa pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru yang terlihat dari tidak adanya semangat, usaha dan keinginan pegawai dalam mencapai target pribadi. Hal ini dapat berimbas pada tidak tercapainya target cabang.
- b. Pegawai keberatan untuk bekerja melebihi *job desc*.
- c. Pegawai tidak memberikan upaya maksimal dalam menyelesaikan permasalahan sendiri yang terkait dengan pekerjaan.
- d. Indikasi rendahnya aspek *dedication* (dedikasi) pada beberapa pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru yang terlihat dari ketidaksediaan

- pegawai untuk ikut terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan perusahaan yang berkaitan dengan pekerjaan, seperti forum *sharing knowledge* dan *roleplay* bersama.
- e. Pegawai kurang berinisiatif dalam mengakuisisi calon nasabah baru dan mengeksekusi target pribadi, mesti menunggu perintah dari atasan.
 - f. Pegawai kurang inovasi untuk memikirkan strategi dalam menarik nasabah baru ataupun menggiring nasabah eksisting supaya meletakkan dananya di PT. Bank X.
 - g. Indikasi rendahnya aspek *absorption* (penyerapan) pada beberapa pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru yang tercermin dari ketidaksediaan pegawai untuk ditugaskan lembur.
 - h. Beberapa pegawai berkeinginan untuk mengundurkan diri (*resign*) dari PT. Bank X. Jika banyak dari pegawai yang mengajukan pengunduran diri maka akan mengakibatkan tingginya angka *turnover* pada PT. Bank X di Area Pekanbaru.
 - i. Pegawai mempersepsikan rendahnya dukungan dari perusahaan. Ini berdasarkan pengakuan pegawai yang menganggap atasan yang kurang objektif dalam memberikan penilaian kinerja, pemberian bonus dirasa kurang adil, kerja ekstra pegawai tidak dianggap, serta kurangnya perhatian perusahaan akan kesejahteraan pegawai.
 - j. Pada beberapa pegawai *frontliner* di PT. Bank X Area Pekanbaru terindikasi memiliki modal psikologis (*psychological capital*) yang rendah. Contohnya, pegawai memiliki harapan (*hope*) yang rendah,

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena jenjang karir dan kesempatan promosi yang lambat di PT. Bank X Area Pekanbaru, tingkat keyakinan (*efficacy*) pegawai rendah dalam mencapai target, karena pemberian target dianggap terlalu berat dan tidak masuk akal, pegawai tidak memiliki optimisme (*optimism*) akan kelanjutan karirnya di PT. Bank X, karena tidak tersedia kesempatan bagi mereka yang telah berusia 36 tahun (kecuali bagi mereka yang telah lulus ujian Pegawai Pimpinan), serta rendahnya resiliensi (*recilience*) pegawai, karena lebih memilih *resign* daripada harus mendapatkan penempatan di luar kota.

2. Pembatasan Masalah

Dari paparan identifikasi masalah di atas, penulis membatasi kajian ini untuk membahas 3 (tiga) hal, yaitu :

- a. Hubungan antara *perceived organizational support* dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru;
- b. Hubungan antara *psychological capital* dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru;
- c. Hubungan antara *perceived organizational support* dan *psychological capital* secara bersamaan dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Rumusan Masalah

Dari batasan kajian masalah di atas, masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat hubungan yang positif antara *perceived organizational support* dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT X Area Pekanbaru?
- b. Apakah terdapat hubungan yang positif antara *psychological capital* dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru?
- c. Apakah terdapat hubungan yang positif antara *perceived organizational support* dan *psychological capital* secara bersamaan dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT Bank X Area Pekanbaru;
- b. Untuk mengetahui hubungan antara *psychological capital* dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru;

- c. Untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* dan *psychological capital* secara bersamaan dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan beberapa manfaat terhadap berbagai pihak, antara lain:

a. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi PT. Bank X Area Pekanbaru mengenai tingkat *perceived organizational support*, *psychological capital* dan tingkat *employee engagement* pegawai *frontliner* sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memberikan *treatment* kepada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru.

b. Manfaat Bagi Pegawai

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru untuk meningkatkan level *engagement* dan modal psikologis mereka serta membuat persepsi pegawai *frontliner* semakin positif terhadap perusahaan.

c. Manfaat bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah khasanah pengetahuan penulis terkait organisasi perbankan, sehingga keilmuan penulis dapat lebih berkembang. Selain itu, melalui penelitian ini dapat membantu mengasah

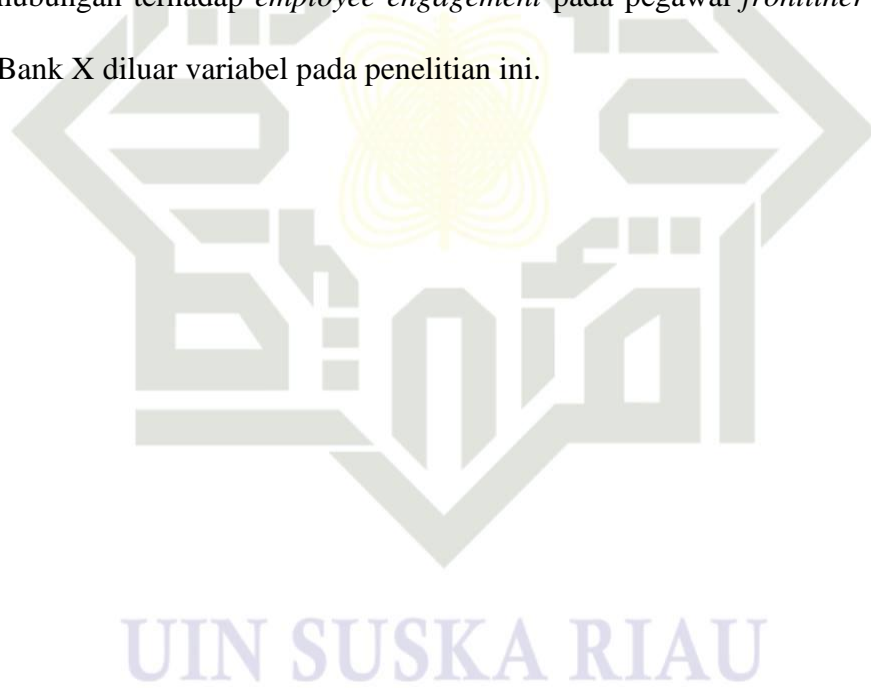
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketajaman berpikir penulis sehingga lebih kritis dan akurat dalam melihat dan menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan.

d. Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti lain bisa mengembangkan lagi penelitian ini hingga menjadi lebih sempurna, seperti dalam hal metode penelitian, pemilihan subjek, instrumen penelitian, dan lain-lain. Peneliti lain juga bisa menguji variabel lain yang diasumsikan memiliki pengaruh atau hubungan terhadap *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X diluar variabel pada penelitian ini.



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah *employee engagement* (keterikatan pegawai). Secara umum *employee engagement* diartikan sebagai kondisi keterikatan seseorang dalam bekerja yang ditunjukkan dengan adanya keterlibatan secara kognitif, emosional, dan fisik sehingga dapat memberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas dengan perasaan puas dan antusias (Bija & Hamidah, 2021). Dalam *JD-R Model* yang dikembangkan oleh Bakker & Demeuroti (2008), disebutkan bahwa *employee engagement* dipengaruhi oleh faktor *Job Resources* (sumber daya organisasi) dan *Personal Resources* (sumber daya pribadi) (Rezkinda, 2019). *Job resources* yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah terkait dukungan organisasi yang dirasakan (*perceived organizational support*), sedangkan *personal resources* yang dibahas adalah modal psikologis (*psychological capital*). Berikut pemaparan dari tiga variabel dalam penelitian ini.

1. *Employee Engagement*

a. Pengertian *Employee Engagement*

Beberapa tahun terakhir, tema *employee engagement* telah menjadi topik hangat di kalangan psikolog positif serta praktisi dan peneliti manajemen sumber daya manusia. Hal ini disebabkan karena *employee engagement* dianggap sebagai aspek psikologi yang positif. Banyak perusahaan konsultan yang melakukan penelitian mengenai *employee*

engagement ini terhadap pegawai maupun kepada pemberi kerja, namun masih terdapat inkonsistensi dalam merumuskan definisi, pengukuran, antesenden, dan hasilnya. Konsep *employee engagement* pertama sekali dicetuskan oleh Kahn (1990) sebagai keterlibatan diri pegawai dalam peran kerja, serta berekspresi secara fisik, kognitif, dan emosional untuk pekerjaan mereka (Sun & Bunchapattanasakda, 2019).

Sampai saat ini banyak pengertian dan definisi dari *employee engagement* yang diberikan oleh para ahli. Schaufeli, dkk (2002) mendefinisikan *employee engagement* sebagai suatu keadaan pikiran yang positif dan memuaskan sehubungan dengan pekerjaan yang ditandai dengan adanya *vigour* (semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (penyerapan). *Vigour* (semangat) ditandai dengan tingkat energi yang tinggi, ketangguhan mental saat bekerja, kemauan memberikan upaya lebih dalam bekerja, serta tekun dalam menghadapi kesulitan. *Dedication* (dedikasi) mengacu pada keterlibatan yang kuat dalam diri seseorang dalam bekerja, antusias, inspiratif, merasa bangga terhadap pekerjaan, dan menyukai tantangan dalam pekerjaannya. *Absorption* ditandai dengan bekerja fokus, merasa senang hati hingga menikmati pekerjaan, di mana waktu dirasa terlalu cepat berlalu, dan pegawai merasa sulit untuk melepaskan dirinya dari pekerjaan (Bakker et al., 2008).

Robbins & Judge (2021) memberikan definisi dari *employee engagement* yaitu sebagai keterlibatan, kepuasan, dan antusiasme

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seorang pegawai akan pekerjaannya. Pegawai yang memiliki keterikatan yang tinggi akan sangat antusias dalam bekerja dan memiliki rasa keterlibatan yang mendalam terhadap perusahaannya. Sementara pegawai yang tidak terlibat hanya menghabiskan waktu untuk bekerja tanpa mencurahkan energi dan perhatiannya. *Employee engagement* menjadi perhatian utama bagi kebanyakan perusahaan saat ini, karena banyak penelitian yang menunjukkan bahwa hanya sedikit pegawai, 17% - 29%, yang memiliki keterlibatan yang tinggi terhadap pekerjaannya (Robbins & Judge, 2021).

Employee engagement sering dikaitkan dengan konsep atau teori lain seperti komitmen terhadap organisasi, OCB, dan keterlibatan dengan pekerjaan. May dkk (2004) yang menguji konsep *engagement* Kahn, memberikan definisi bahwa *employee engagement* sebagai suatu kondisi kebermanaknaan psikologis, keamanan, dan perasaan hadir secara positif terhadap pekerjaan. Sedangkan menurut Hewitt Associates (2004) *employee engagement* adalah suatu kondisi di mana pegawai berkomitmen secara intelektual dan psikis terhadap perusahaannya yang dapat dilihat dari tiga perilaku utama, yakni *say, stay, dan strive* (Kartono, 2017).

Definisi yang lebih baru diberikan oleh beberapa ahli, seperti Macey & Schneider (2008) yang mengatakan bahwa *engagement* adalah kestabilan karakter individu dalam menampilkan kecenderungan untuk hidup dan bekerja dengan antusiasme yang tinggi. Gallup (2013)

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengatakan bahwa pegawai yang *engaged* memiliki karakter selalu ingin terlibat, memiliki antusiasme dan komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan serta berkontribusi positif terhadap perusahaan. Albrecht (2013) memberikan definisi mengenai *engagement*, yaitu suatu pernyataan positif yang berkaitan dengan keinginan bersungguh-sungguh memberikan kontribusi untuk kesuksesan organisasi. Sedangkan Byrne (2015) menyatakan bahwa pegawai yang *engaged* memiliki keseimbangan karakter pada aspek kognitif, emosional, dan perilaku yang berfokus pada pencapaian tujuan perusahaan. Proses membangun serta meningkatkan *engagement* pada pegawai memerlukan waktu, usaha, komitmen, serta investasi yang tinggi. *Engagement* merupakan proses dua arah dalam organisasi, di mana perusahaan berkewajiban memberikan fasilitas yang memadai sehingga dapat memunculkan *engagement* pada pegawai, sementara pegawai harus melakukan pembenahan diri agar dapat *engaged* dengan perusahaan (Adi & Fithriana, 2018).

Dari sejumlah definisi *employee engagement* di atas, dapat disimpulkan bahwa *employee engagement* adalah suatu keadaan berpikir positif pegawai yang ditandai dengan adanya semangat, dedikasi, dan absorpsi, di mana pegawai tersebut berkomitmen secara sikap, emosional, dan intelektual terhadap perusahaan.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Dimensi *Employee Engagement*

Seperti halnya pemberian definisi dan pengertian, para ahli juga memberikan aspek atau dimensi yang berbeda-beda terhadap *employee engagement*. Kartono (2017) telah memaparkan berbagai dimensi dari *employee engagement* yang dikemukakan oleh beberapa ahli, di antaranya pendapat Schaufeli dkk, Hewitt Associates, CIPD, dan Schiemann. Schaufeli dkk (2002) merincikan aspek dari *employee engagement* sebagai berikut:

- 1) *Vigor* (semangat), yaitu kesiapan seorang pegawai untuk mengabdikan diri dan selalu enerjik dalam bekerja, serta cenderung berusaha menghadapi kesulitan dan kegagalan dalam tugas, tingginya tingkat kekuatan mental (*resiliensi*), berusaha dengan sungguh-sungguh, dan gigih dalam bekerja.
- 2) *Dedication* (dedikasi), yaitu merasa bermakna, penuh inspirasi dan kebanggaan, serta bersedia mengorbankan pikiran, tenaga, dan waktu untuk keberhasilan pencapaian tujuan.
- 3) *Absorption* (penyerapan), yaitu pegawai yang benar-benar menikmati pekerjaannya, penuh minat dan konsentrasi tinggi dalam bekerja, hingga merasa terlalu cepat waktu berlalu dan sulit melepaskan diri dari pekerjaan.

Sementara itu, Hewitt Associates (2004) mengemukakan bahwa *employee engagement* dapat diukur dari tiga perilaku utama, yaitu:

- 1) *Say*, di mana pegawai selalu membicarakan hal-hal yang positif tentang perusahaannya kepada orang lain.
- 2) *Stay*, di mana pegawai memiliki keinginan yang kuat untuk selalu menjadi bagian dari perusahaan.
- 3) *Strive*, di mana pegawai memberikan usaha yang lebih serta terlibat dan berkontribusi terhadap kesuksesan perusahaannya.

CIPD (2006) dalam studinya mengidentifikasi tiga dimensi dari *employee engagement*, yaitu:

- 1) Keterikatan emosional, saat pegawai secara emosional merasa sangat terlibat terhadap pekerjaan.
- 2) Keterikatan kognitif, pegawai memiliki fokus yang sangat tinggi terhadap pekerjaan.
- 3) Keterikatan fisik, pegawai bersedia untuk bekerja ekstra demi perusahaan.

Sedangkan William A. Schieman (2009) mengukur *employee engagement* dari beberapa indikator, yaitu:

- 1) Kepuasan, dalam hal ini pegawai puas akan pekerjaan, organisasi, menerima perlakuan adil, dan tidak stress.
- 2) Komitmen, dapat terlihat dari komitmen akan isi perusahaan, cocok dengan perusahaan, dan bangga menjadi bagian dari perusahaan.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Advokasi, yaitu mau mengeluarkan usaha ekstra untuk merekomendasikan kepada orang lain agar berlangganan menggunakan produk dan jasa perusahaan (Kartono, 2017).

Hasil penelitian terbaru mengenai dimensi *employee engagement* dipaparkan oleh Febriansyah & Ginting (2020) berdasarkan hasil integrasi dari teori yang telah ada, yaitu:

- 1) Energi fisik dan psikis
- 2) Bangga akan perusahaan
- 3) Keinginan untuk bertahan di perusahaan
- 4) Proaktif
- 5) Kritis
- 6) Resiliensi
- 7) Mempromosikan perusahaan

Dimensi *employee engagement* yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan teori Schaufeli dkk (2002), yaitu *vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (penyerapan). Menurut penulis ketiga dimensi dari Schaufeli dkk tersebut telah cukup mewakili dimensi-dimensi yang disampaikan oleh peneliti lain.

c. Faktor yang Mempengaruhi *Employee Engagement*

Employee engagement menjadi perhatian para pimpinan perusahaan di seluruh dunia akhir-akhir ini, karena dianggap sebagai suatu bagian penting dalam menciptakan inovasi, daya saing, dan efektivitas perusahaan. Setiap industri berupaya tetap bertahan dan melangkah naik

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditengah persaingan yang makin ketat, sehingga kesejahteraan fisik dan mental tiap pegawai perlu mendapatkan fokus dari perusahaan (Kartono, 2017). Namun, berhubung konsep *employee engagement* ini terbilang baru, sehingga masih memunculkan perdebatan dan sulit untuk mengidentifikasi apa yang dapat menciptakan keterikatan pegawai atau faktor apa saja yang dapat memunculkan *employee engagement*. Dalam studi terbaru disebutkan dua alasan teratas yang dapat menciptakan *employee engagement*, yaitu manajer yang baik yang membuat nyaman dan merasa diapresiasi oleh atasan (Robbins & Judge, 2021).

Elliot & Corey (2018) memberikan sepuluh faktor yang dapat menumbuhkan *employee engagement*, yaitu:

- 1) *Open and honest communication*, yaitu adanya keterbukaan dan kejujuran dalam komunikasi terkait dengan kepercayaan.
- 2) *Purpose, mission, and values* yang jelas
- 3) *Leadership*
- 4) *Management*, di mana ketentuan dan praktik manajemen harus sesuai dengan nilai dan budaya perusahaan.
- 5) *Job design*, di mana pekerjaan yang telah dirancang dengan baik akan mendapatkan pengakuan dan pembelajaran dari awal.
- 6) *Learning*, di mana perusahaan memberikan kesempatan kepada setiap pegawai untuk mempelajari hal baru.
- 7) *Recognition*, pengakuan yang diperoleh pegawai dari perusahaan.
- 8) *Pay and benefit*, keadilan pemberian upah.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9) *Well-being*, ruang kerja yang kondusif.

10) *Work-space*

(Lina & Silvianita, 2019)

Anitha (2014) mengemukakan ada tujuh faktor yang mendorong munculnya *employee engagement*, yakni:

- 1) Kondisi fisik pekerjaan
- 2) Supervisi
- 3) Hubungan dengan rekan kerja
- 4) *Training and career development*
- 5) Imbalan dan remunerasi
- 6) Struktur, sistem, prosedur, dan kebijakan organisasi
- 7) Kebahagiaan di tempat kerja

(Suryaningrum & Silvianita, 2018).

Harter dkk (2002) menyatakan bahwa lingkungan kerja, supervisor, manajemen senior, dan rekan kerja dapat mempengaruhi *employee engagement*. Menurut Mei dkk (2004) yang dapat mempengaruhi *employee engagement* yakni variasi pekerjaan, kesesuaian peran kerja, apresiasi dari rekan kerja, supervisor yang supportif dan kesadaran diri. Pendapat Zhang & Gan (2005) mengatakan bahwa rasa keadilan, dukungan, konsumsi interpersonal, dan konflik lah yang dapat mempengaruhi *employee engagement*. Sedangkan Salanova dan Schaufeli (2008) menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat memunculkan *employee engagement* yaitu kontrol pekerjaan, partisipasi

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerja, evaluasi pekerjaan, apresiasi pekerjaan, keamanan kerja, serta dukungan dari atasan. Pendapat yang lebih baru seperti yang dipaparkan oleh Farndale (2015), yang dapat mempengaruhi munculnya *employee engagement* adalah pengembalian finansial, suasana tim kerja, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan (Sun & Bunchapattanasakda, 2019).

Menurut Schaufeli & Bakker (2004), *employee engagement* dipengaruhi oleh faktor *job demands* dan *job resources*. *Job demands* dapat berupa kondisi fisik, psikologis, organisasi dan sosial pada pekerjaan yang memerlukan keterlibatan fisik, emosional, dan kognitif. *Job demands* dapat memicu stress jika dibarengi dengan tuntutan untuk memberikan usaha yang besar, hingga pada akhirnya akan menimbulkan kecemasan, *burnout*, bahkan depresi dalam pekerjaan. Sedangkan *job resources* terdiri dari aspek fisik, psikologis, organisasi, dan sosial yang mampu mengurangi tuntutan pekerjaan, merangsang pengembangan dan pembelajaran pada pegawai, serta mempengaruhi proses pencapaian tujuan. Bakker dan Demerouti (2008) selanjutnya mengembangkan bahwa *engagement* pegawai juga berhubungan dengan *personal resources*, yaitu aspek positif pada diri pegawai yang umumnya berkaitan dengan ketangguhan dan kesuksesan pegawai dalam mengendalikan lingkungan kerjanya (Ayu et al., 2015).

Job Resources berkaitan dengan sumber daya dalam pekerjaan, yang salah satunya yaitu dukungan dari organisasi. Dalam hal ini dukungan

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



yang dimaksud adalah dukungan organisasi yang dirasakan pegawai (*perceived organizational support*) (Mustika & Rahardjo, 2017). Sedangkan *personal resources* menurut Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel (2014) meliputi efikasi diri, efektivitas pribadi, optimisme, harapan, resiliensi, dan harga diri. Konsep yang mampu menjabarkan aspek *personal resources* secara utuh adalah *psychological capital* (modal psikologis) (Margareth, 2022).

Selain pemaparan beberapa ahli di atas terkait dengan faktor yang mempengaruhi *employee engagement*, belakangan juga banyak jurnal yang telah membahas keterkaitan antara *perceived organizational support* dan *psychological capital* dengan *employee engagement*. Di antaranya penelitian yang dilakukan oleh Aprilia dkk (2022), Suheryanto & Hatta (2022), dan Ilvonda & Faraz (2020), diketahui adanya pengaruh yang signifikan modal psikologis (*psychological capital*) terhadap *employee engagement*. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Mustika & Rahardjo (2017), Firnanda & Wijayati (2021), dan Claudiantya & Suhariadi (2020), yang mendapati bahwa adanya pengaruh signifikan *perceived organizational support* terhadap *employee engagement*.

d. Employee Engagement dalam Pandangan Islam

Kajian mengenai *employee engagement* dalam perspektif Islam yang menjelaskan fenomena kesenjangan antara sikap dan kinerja pegawai dalam berbagai organisasi memang belum banyak dilakukan oleh para

peneliti bidang MSDM. Hal ini disebabkan masih sangat terbatasnya literatur yang secara komprehensif mengkaji topik mengenai *employee engagement* Islami dan hubungannya dengan kinerja individu (Arifin et al., 2021).

Seperti halnya konsep *employee engagement* yang dikemukakan dalam teori Barat, *employee engagement* dalam konsep Islami juga memiliki tiga dimensi, yaitu *vigor* yang dalam Islam disebut dengan *mujahadah*, *dedication* yang dalam Al-Qur'an disebut dengan *Itqon*, dan *absorption* yang dalam Islam disebut dengan *quwwatul azmi*. *Mujahadah* memiliki makna keikhlasan dalam bekerja. Dalam ajaran Islam individu dituntut untuk tidak hanya rajin dan gigih untuk mendapatkan hasil yang maksimal, tapi juga untuk mengingat nilai-nilai yang akan dicapai di akhirat. Jadi tidak hanya semata-mata mengejar kesuksesan dunia, seperti halnya orientasi kaum kapitalis. *Itqon* berarti bekerja cerdas, keras, dan tuntas, yang intinya bekerja secara profesional dan berdedikasi tinggi. Islam mengajarkan bahwa bekerja harus disertai dengan keahlian untuk mendapatkan usaha yang maksimal dari setiap perbuatan. Sedangkan *quwwatul azmi* memiliki arti bahwa setiap individu harus memiliki kepribadian jujur dan memiliki pendirian yang kuat, konsisten, serta selalu membela kebenaran, tegas dalam memegang amanah yang ditunjukkan dengan totalitas kerja hanya untuk mencari ridha Allah SWT (Arifin et al., 2021).

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *Perceived Organizational Support*

a. *Pengertian Perceived Organizational Support*

Perusahaan harus memahami bahwa *employee engagement* tidak muncul begitu saja, namun perlu adanya dukungan dari perusahaan. Dukungan dari perusahaan akan memberikan dampak psikologis bagi pegawai. Pegawai yang merasakan adanya dukungan dari perusahaan tempatnya bekerja akan memberikan dampak positif seperti sikap dan perilaku yang akan menunjang pencapaian tujuan perusahaan. Dukungan dari perusahaan yang dirasakan oleh pegawai ini dinamakan dengan *perceived organizational support* (Mustika & Rahardjo, 2017).

Perceived organizational support adalah tingkat persepsi pegawai terhadap organisasi dalam menilai kontribusinya dan peduli akan kesejahteraan pegawai. Jika ada *organizational support* yang dirasakan oleh pegawai sesuai dengan harapan, keinginan, dan normanya, maka dengan sendirinya pegawai tersebut akan berkomitmen dalam melakukan kewajibannya untuk perusahaan. *Perceived organizational support* dapat memberikan dampak dalam meningkatkan komitmen, *employee engagement*, kepuasan kerja, kinerja pegawai, serta keinginan untuk tetap bertahan dalam perusahaan, hingga berdampak pada meningkatnya produktivitas perusahaan (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Persepsi pegawai merupakan hal yang penting menjadi perhatian dalam organisasi, karena perilaku pegawai dalam organisasi didasarkan pada persepsi mereka tentang realita yang ada. Persepsi antara pegawai

yang satu akan berbeda dengan persepsi pegawai yang lain secara substansial, tergantung realitas objektif yang mereka terima. Persepsi dimaknai sebagai suatu proses mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensoris pada individu dalam memaknai lingkungannya. Pegawai yang mempersepsikan adanya dukungan organisasi yang tinggi cenderung menunjukkan perilaku organisasi yang positif, disiplin, dan pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Suatu penelitian menunjukkan bahwa pegawai akan merasakan dukungan dari perusahaan jika menerima imbalan secara adil, berkesempatan memberikan suara dalam suatu keputusan, serta atasan yang suportif (Robbins & Judge, 2021).

Murty (2017) mengatakan bahwa ketika pegawai merasakan adanya *organizational support*, maka dapat memperkuat penilaian kognitif dan emosional pegawai akan pekerjaannya, sehingga membuat pegawai lebih terikat terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Menurut Abed dan Alewa (2016), POS adalah sejauh mana pegawai mempercayai bahwa perusahaan mengapresiasi jasa mereka dan mempertimbangkan peran mereka, serta memenuhi kebutuhan mereka (Pertiwi et al., 2019).

Dari beberapa definisi mengenai *perceived organizational support* di atas, penulis menyimpulkan bahwa *perceived organizational support* adalah persepsi pegawai tentang bagaimana perusahaan menghargai kontribusi dan peran pegawai serta peduli akan kesejahteraan pegawai dan memenuhi kebutuhan mereka.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Aspek *Perceived Organizational Support*

Bentuk perlakuan umum dari organisasi yang akan dipersepsikan oleh pegawai dan akan dapat meningkatkan POS pada pegawai, yaitu:

- 1) *Fairness* (keadilan), yaitu memberikan kepada pegawai apa yang menjadi haknya. Keadilan yang dimaksud disini adalah keadilan prosedural, yaitu berupa aturan dan kebijakan yang berlaku di dunia kerja.
- 2) *Supervisory Support* (dukungan dari atasan), dalam hal ini atasan mampu memberikan arahan dan evaluasi atas kinerja pegawai, serta atasan mampu menghargai kontribusi pegawai dan peduli akan kesejahteraan mereka.
- 3) *Organizational Reward and Job Condition* (imbalan dan kondisi kerja organisasi). Imbalan yaitu sesuatu yang diberikan kepada pegawai karena telah melakukan pekerjaannya, sedangkan kondisi kerja yaitu lingkungan kerja tempat pegawai berada. Bentuk imbalan yang terbukti berkaitan dengan POS yaitu gaji, promosi, pelatihan, *job security*, *autonomy*, dan *role stressor* (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Hasil analisis explorasi dan analisis konfirmasi faktor pada penelitian yang dilakukan terhadap beragam pekerjaan dan organisasi membuktikan tingginya keandalan internal (*internal reliability*) dan unidimensionalitas skala POS yang disusun oleh Eisenberger dkk (1986), baik dalam versi asli 36 item, maupun belakangan pada versi yang lebih

pendek. Ada pula kebijakan yang mengambil dua aspek dari definisi *perceived organizational support* dalam pembuatan kuesioener versi singkat, yaitu:

- 1) Penilaian terhadap kontribusi pegawai (*valuation of employee contribution*), merupakan bentuk penilaian dari perusahaan akan kontribusi dan usaha yang telah dilakukan pegawai, yang bisa berupa gaji, perhatian, promosi, serta memberikan kemudahan akses informasi kepada pegawai untuk memudahkan pekerjaan.
- 2) Peduli terhadap kesejahteraan pegawai (*care about employee well-being*), merupakan bentuk perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan pegawai, seperti bersedia menerima pendapat dan keluhan pegawai, serta lebih perhatian terhadap pekerjaan pegawai. (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Delapan strategi yang bisa digunakan oleh perusahaan agar meningkatkan POS pegawai sebagai berikut:

- 1) Terapkan layanan suportif untuk pegawai yang bersifat diskresioner, supaya mereka bisa melakukan apapun yang menurut mereka perlu dilakukan.
- 2) Bersikap adil dan setara dalam pembuatan, pemantauan, dan penegakan semua praktek manajemen.
- 3) Merumuskan visi yang akan dicapai bersama-sama serta mengapresiasi pegawai sesuai porsinya.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Tawarkan manfaat individual untuk pegawai dengan cara mempelajari dan memberikan jenis dukungan sesuai kebutuhan mereka.
- 5) Memberikan dukungan kepada supervisor, agar POS bawahannya selalu positif.
- 6) Mengajarkan pegawai untuk saling mendukung.
- 7) Meningkatkan *networking* yang kuat.
- 8) Memberikan dukungan dan motivasi terlebih dahulu sebelum bekerja.

Delapan strategi di atas akan dapat mendorong pegawai untuk berpersepsi bahwa perusahaan telah mengapresiasi kinerja mereka dan peduli terhadap kebahagiaan mereka. POS memiliki manfaat bagi perusahaan, karena akan meningkatkan keyakinan dan sikap positif pegawai tentang perusahaan. Akibatnya, pegawai lebih cenderung berkomitmen secara emosional untuk organisasi, cenderung untuk meningkatkan kinerja dan mengurangi potensi absen atau meninggalkan perusahaan. Selanjutnya, POS berkontribusi pada kesejahteraan psikologis pegawai, termasuk peningkatan kebahagiaan dan pengurangan stress (Eisenberger et al., 2016).

Selain dapat menjamin sumber daya ekstrinsik pegawai, *Perceived organizational support* juga merupakan bentuk keyakinan pegawai terhadap dukungan nyata organisasi dalam memberikan penghargaan dan status pada pegawai. Perusahaan perlu memberikan dukungan kepada pegawai, terutama disaat mereka memiliki masalah dan kendala pekerjaan, menjaga komunikasi dengan pegawai, dan peka akan

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan pegawai dalam rangka meningkatkan keahlian mereka. Jika pegawai sudah merasa bahwa perusahaan telah mendukungnya, maka pegawai tersebut akan berperilaku proaktif untuk mencapai tujuan organisasi (Firnanda & Wijayati, 2021).

Konsekuensi dari *perceived organizational support* bisa berupa kinerja, keterlibatan kerja, komitmen terhadap organisasi, *strains*, keinginan untuk bertahan, hingga pengunduran diri (Rhoades & Eisenberger, 2002). Dalam Sun (2019) disebutkan bahwa *outcome* dari *perceived organizational support* terdiri dari tiga kategori, yaitu sikap karyawan (seperti komitmen, kepuasan kerja, perilaku dan emosi dalam bekerja, hingga keinginan untuk bertahan), perilaku karyawan (seperti inovasi, penyimpangan, OCB, dan kreatifitas), dan kinerja organisasional (seperti adaptasi terhadap pekerjaan, kinerja, perilaku tidak produktif, serta bekerja *intra-role* dan *out of role*) (Sun, 2019).

3. *Psychological Capital*

a. *Pengertian Psychological Capital*

Pada beberapa penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *employee engagement*, disebutkan bahwa aspek psikologis pegawai dapat memunculkan *employee engagement* yang dinamakan *psychological capital* (modal psikologis). Konsep mengenai *psychological capital* (modal psikologis) berasal dari psikologi positif modern yang membahas kekuatan dan aspek positif dari perilaku manusia. Yang pertama kali membahas konsep ini adalah Martin

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seligman pada tahun 1999, kemudian dikembangkan oleh Luthans dan rekan-rekannya di Amerika Serikat pada tahun 2004. Dalam pekerjaan kondisi psikologis individu merupakan sesuatu yang cukup penting. Pada sebuah organisasi, psikologi positif memiliki peran dalam pembentukan perilaku organisasi yang positif. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan aspek positif apa yang ada di dalam diri pegawai sehingga dapat berperilaku yang positif sesuai harapan organisasi. Jika sudah terwujud, maka pegawai akan mampu untuk mengembangkan dirinya sendiri yang dapat diaplikasikan dalam pekerjaannya untuk menciptakan organisasi yang unggul (Çavuş & Gökçen, 2015).

Dalam literatur psikologi positif, istilah perilaku organisasi positif saat ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi aspek positif mengembangkan dan mengatur SDM di dunia kerja. Perilaku organisasi positif merupakan kekuatan dalam diri manusia yang bersifat positif, dapat diukur, dikembangkan, dan dikelola dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja. Berdasarkan kriteria perilaku organisasi positif ini, maka konstruk psikologi positif yang dianggap memenuhi inklusi sejauh ini adalah meliputi harapan, ketahanan, optimisme, dan efikasi diri, yang jika digabungkan, mewakili apa yang dinamakan dengan modal psikologis atau *Psychological Capital (PsyCap)* (Luthans et al., 2007).

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Psychological capital adalah kondisi perkembangan positif psikologis individu yang ditandai dengan adanya kepercayaan atau keyakinan diri dalam bertindak dan melakukan usaha untuk tugas yang menantang (efikasi), membuat atribusi positif tentang keberhasilan saat ini dan masa depan (optimisme), tekun dan memiliki arah yang jelas untuk mencapai kesuksesan di masa depan (harapan), serta mampu untuk bertahan bahkan kembali bangkit dari kesulitan untuk mencapai kesuksesan (resiliensi). Oleh karena itu *psychological capital* memiliki empat dimensi, yaitu harapan (*hope*), efikasi diri (*efficacy*), resiliensi (*recilience*), dan optimisme (*optimism*) yang belakangan sering disingkat dengan HERO (Luthans & Youssef-Morgan, 2017).

Self-efficacy merupakan suatu bentuk keyakinan pada diri sendiri untuk mampu mengambil keputusan dan memberikan usaha dalam rangka keberhasilan menjalankan tugas. Optimisme merupakan suatu atribut psikologi yang positif pada individu akan kesuksesan saat ini dan masa depan. Harapan adalah kondisi emosional positif individu dan upaya mencari jalan terbaik dalam pencapaian tujuan. Resiliensi merupakan suatu kondisi di mana individu mampu bertahan hingga bangkit kembali saat berhadapan dengan masalah dan tantangan demi mencapai kesuksesan (Nugroho et al., 2013).

Bakker & Demerouti (2008) dan Schaufeli (2006) mengartikan modal psikologis sebagai aspek psikologis individu yang berkaitan dengan kegembiraan, kemampuan mengontrol dan memanipulasi

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



lingkungan sesuai keinginan dan kemampuannya, yang dicirikan dengan adanya harapan, efikasi, resiliensi, dan optimisme (Kumara, 2017). Sedangkan Paek dkk (2015) mendefinisikan *psychological capital* sebagai suatu pendekatan yang dapat mengoptimalkan potensi pegawai sehingga dapat membantu kinerja perusahaan. Sejalan dengan Luthans dkk (2010) yang mengatakan bahwa *psychological capital* dapat meningkatkan nilai-nilai potensial pegawai, di mana pegawai yang memiliki tingkat *psychological capital* yang tinggi lebih fleksibel dan adaptif terhadap tuntutan pekerjaan, sehingga dapat menstimulasi keterikatan pegawai terhadap pekerjaannya (Ilvonda & Faraz, 2020).

Dari pemaparan beberapa definisi *psychological capital* dari para ahli di atas, penulis menyimpulkan bahwa *psychological capital* merupakan keadaan perkembangan psikologis positif pegawai yang ditandai dengan adanya kepercayaan atau keyakinan terhadap kemampuan diri dalam bertindak dan melakukan tugas menantang, optimis akan keberhasilan saat ini dan masa depan, tekun dan memiliki arah yang jelas dalam meraih tujuan hingga berhasil, serta tetap bertahan bahkan mampu bangkit kembali saat menghadapi kesulitan dan hambatan untuk mencapai kesuksesan.

b. Dimensi *Psychological Capital*

Psychological capital (modal psikologis) yang dapat dikembangkan melibatkan konstruk psikologi positif seperti harapan, efikasi diri,

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



resiliensi, dan optimisme. Berikut keempat komponen yang berkontribusi pada *psychological capital* dimaksud:

- 1) *Hope* (Harapan), diartikan sebagai energi yang terfokus pada tujuan pribadi serta cara atau segala alternatif yang mengarahkan individu kepada sasaran. Harapan merupakan sarana individu untuk memotivasi diri dalam bekerja. Dari hasil penelitian diketahui bahwa harapan memiliki korelasi yang positif dengan kepuasan, baik dalam pekerjaan maupun kehidupan, serta kemampuan dalam menghadapi stress.
- 2) *Efficacy* (Keyakinan), merupakan gambaran umum individu yang ditunjukkan dengan kinerjanya. Tingkat efikasi diri dapat berpengaruh pada motivasi individu, secara positif maupun negatif. Individu dengan tingkat efikasi yang tinggi biasanya akan lebih memilih tugas yang menantang agar dapat meningkatkan kinerjanya dan memotivasi dirinya serta mampu mengembangkan cara-cara dalam mengatasi hambatan untuk mencapai tujuan. Pada penelitian terdahulu diketahui bahwa ada hubungan yang positif antara efikasi diri dengan kinerja dan kepuasan kerja pada pegawai.
- 3) *Resilience* (Ketahanan), dapat didefinisikan sebagai kecenderungan untuk pulih dan bangkit dari kesulitan dan memungkinkan individu untuk melihat situasi yang luar biasa secara optimis. Mampu bangkit kembali, fokus akan tujuan, dan meraih kesuksesan merupakan ciri dari resiliensi. Dari hasil penelitiannya, Luthans dkk mengatakan

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa resiliensi adalah keterampilan individu dalam mengatasi situasi ketidakpastian, situasi negative, dan hambatan. Masten mengatakan bahwa ketahanan memiliki tiga komponen yang dapat dikelola dan dikembangkan, seperti; faktor aset yang meningkatkan ketahanan pribadi, faktor risiko yang memandu tingkat ketahanan yang lebih rendah, dan pengaruh proses.

- 4) *Optimism* (Optimisme), dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi psikologis individu yang memiliki harapan memperoleh hasil terbaik dan positif serta berpengaruh terhadap kesehatan mental dan fisik individu. Optimisme menjauhkan diri dari depresi dan keputusasaan. Suatu penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif antara optimisme dengan kesejahteraan pribadi. (Çavuş & Gökçen, 2015).

Psychological capital pegawai dapat diintervensi untuk dikembangkan. Efektivitas pengembangan *psychological capital* perlu dilakukan pengelolaan pada lingkungan yang tepat. Cara pengembangan *psycap* yaitu dengan cara meningkatkan pola pikir yang positif Sehingga dapat menggantikan asumsi dan keyakinan mendalam. Perubahan ini memerlukan iklim organisasi yang positif di sekitar pegawai, yang dapat menjaga atau setidaknya memberikan kesempatan pada pegawai mempunyai pilihan, kesadaran, serta kemampuan untuk mengendalikan diri mereka (Luthans & Youssef-Morgan, 2017).

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Kajian Penelitian yang Relevan

Kajian dan penelitian tentang *perceived organizational support*, *psychological capital*, dan *employee engagement* sudah banyak ditemukan, namun tiga variabel tersebut kebanyakan dikaji tidak bersamaan. Bahkan penelitian tentang hubungan ketiga variabel tersebut pada pegawai PT. Bank X belum ada dilakukan. Berikut penulis paparkan beberapa kajian tentang *perceived organizational support*, *psychological capital*, dan *employee engagement*.

Yang pertama, penelitian Adella Saputri tahun 2021 mengenai pengaruh persepsi dukungan organisasi dan modal psikologis terhadap keterikatan kerja. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa persepsi dukungan organisasi dan modal psikologis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keterikatan kerja. Ketiga variabel yang digunakan sama dengan variabel dalam penelitian ini, yang membedakan adalah subjek dari penelitian, di mana penulis menjadikan pegawai PT. Bank X khususnya *frontliner* di Area Pekanbaru sebagai subjek penelitian.

Yang ke dua, penelitian yang dilakukan oleh Silvia Indra Mustika dan Kusdi Rahardjo tahun 2017 mengenai pengaruh *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* dan OCB. Dari penelitian ini didapati bahwa ada pengaruh yang signifikan antara POS terhadap *employee engagement*. Terdapat satu variabel yang berbeda dengan variabel dalam penelitian penulis, yakni variabel OCB (*organizational citizenship behavior*). Subjek penelitian juga berbeda, yang mana subjek pada penelitian ini adalah staf medis pada Rumah Sakit Lavalette Malang.

Yang ke tiga, penelitian yang dilakukan oleh Linda Dwi Pertiwi, Ermina Istiqomah, dan Rika Vira Zwagery tahun 2019 mengenai hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan keterikatan kerja pada Karyawan Pelindo III (Persero). Dari penelitian ini diketahui bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki hubungan dengan keterikatan kerja sebesar 21,2%. Perbedaannya dengan penelitian penulis yaitu pada penelitian yang penulis lakukan terdapat satu variabel bebas lainnya, yakni variabel modal psikologi (*psychological capital*), dan subjek pada penelitian ini adalah pegawai *frontliner* di PT. Bank X Area Pekanbaru.

Yang ke empat, penelitian Endah Mujiasih tahun 2015 mengenai hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan *Employee Engagement*, yang didapati bahwa *perceived organizational support* memiliki hubungan yang positif signifikan dengan *employee engagement*. Yang membedakan dengan penelitian ini yaitu terdapat satu variabel bebas lainnya, yakni variabel modal psikologis (*psychological capital*).

Yang ke lima, penelitian yang dilakukan oleh David Yusuf Firnanda dan Dewie Tri Wijayati tahun 2021 yang membahas pengaruh *perceived organizational support*, *self efficacy*, dan lingkungan kerja terhadap *employee engagement* karyawan PT. Pesona Arnos Beton. Hasilnya yaitu ada pengaruh positif dan signifikan antara *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* karyawan PT. Pesona Arnos Beton. Pada penelitian ini terdapat variabel bebas lain yaitu *self-efficacy* dan lingkungan kerja, sementara

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pada penelitian penulis variabel bebas lainnya yakni modal psikologi (*psychological capital*).

Yang ke enam, penelitian Dwi Ari Setyo Nugroho, Endah Mujiasih, dan Unika Prihatsanti tahun 2013 tentang hubungan antara *psychological capital* dengan *work engagement* pada Karyawan PT. Bank Mega. Ditemukan adanya hubungan positif antara *psychological capital* dengan *work engagement*. Yang membedakan dengan penelitian yang penulis lakukan yakni pada penelitian penulis ada variabel bebas lain yaitu variabel *perceived organizational support*, dan subjek pada penelitian penulis adalah *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru.

Yang ke tujuh, penelitian yang dilakukan oleh Aditya Putra Pamungkas Suheryanto dan M. Ilmi Hatta tahun 2022 mengenai pengaruh *psychological capital* terhadap *work engagement* pada karyawan milenial. Penelitian ini menunjukkan bahwa *psychological capital* memiliki pengaruh terhadap *work engagement*. Bedanya dengan penelitian penulis yakni pada penelitian penulis ada variabel bebas lain yaitu variabel *perceived organizational support*.

Yang ke delapan, penelitian Luvithie Fesya Ivonda dan Faraz tahun 2020 dengan judul “*Urgensi Modal Psikologi dalam Membangun Keterikatan Kerja Karyawan Penambangan*”. Diperoleh hasil adanya hubungan yang positif antara modal psikologis dengan keterikatan kerja. Yang membedakan dengan penelitian yang penulis lakukan yakni pada penelitian penulis ada variabel bebas lain yaitu variabel *perceived organizational support*. Selain itu, yang menjadi

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

subjek penelitian adalah karyawan penambangan, sementara dalam penelitian ini subjek penelitian adalah pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru.

Yang ke Sembilan, penelitian yang dilakukan oleh Azatil Aqmar Roemy Aprillie, Hairani Lubis, dan Dian Dwi Nur Rahmah tahun 2022 yang membahas tentang *psychological capital* dan lingkungan kerja non-fisik terhadap keterikatan pegawai pada generasi milenial. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa *psychological capital* dan lingkungan kerja non-fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap keterikatan kerja pada generasi milenial. Pada penelitian ini terdapat variabel bebas lain yaitu *non-physical work environment*.

C. Kerangka Berpikir

Dari penelitian terdahulu disebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah keterikatan pegawai (*employee engagement*) (Yusuf et al., 2019). Schaufeli, dkk (2002) mengatakan bahwa *employee engagement* ditandai dengan adanya *vigour*, *dedication*, dan *absorption* (Bakker et al., 2008). Pegawai yang *engaged* biasanya akan cinta pada perusahaan dan puas akan segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaannya (Olivia & Prihatsanti, 2017). Pegawai yang *engaged* terbukti mampu bekerja lebih efektif dalam menyelesaikan tugasnya, termasuk juga melakukan pekerjaan di luar tanggung jawabnya, serta mampu berperilaku lebih inovatif (Adi & Fithriana, 2018).

Employee engagement tidak muncul begitu saja. Dalam *JD-R Model* yang dikembangkan oleh Bakker & Demeuroti (2008), *employee engagement* dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu *Job Resources* (sumber daya organisasi) dan

Personal Resources (sumber daya pribadi). Salah satu aspek dari *Job resources* yaitu dukungan organisasi, yang dapat meringankan tuntutan kerja (*job demands*) serta dapat berfungsi sebagai stimulus bagi individu untuk belajar, tumbuh, dan berkembang dalam rangka mencapai tujuan pekerjaan (Rezkinda, 2019). Sedangkan *personal resources* menurut Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel (2014) meliputi efikasi diri, efektivitas pribadi, optimisme, harapan, resiliensi, dan harga diri. Konsep yang dianggap mampu menjabarkan seluruh aspek *personal resources* tersebut adalah modal psikologis (*psychological capital*) (Margareth, 2022).

Persepsi terhadap dukungan organisasi (*perceived organizational support*) merupakan persepsi pegawai tentang bagaimana organisasi menghargai kontribusi mereka serta peduli akan kesejahteraan pegawai (Rhoades & Eisenberger, 2002). Persepsi pegawai merupakan hal yang penting menjadi perhatian dalam organisasi, karena perilaku pegawai dalam organisasi didasarkan pada persepsi mereka tentang realita yang ada. Pegawai yang mempersepsikan adanya dukungan organisasi yang tinggi cenderung menunjukkan perilaku pro-organisasi yang tinggi, tingkat keterlambatan rendah, dan pelayanan yang baik terhadap pelanggan (Robbins & Judge, 2021).

Pegawai yang merasa telah mendapat dukungan dari organisasi akan mampu mengarahkan pegawai tersebut untuk berkomitmen terhadap organisasi, semangat bekerja, bangga pada perusahaan, sehingga dapat mengurangi angka *turnover* pegawai pada perusahaan. Sebaliknya, jika pegawai merasa tidak mendapat dukungan dari organisasi, seperti dukungan atasan, kebijakan yang

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak adil, maka akan membuat pegawai bekerja dalam ketidaknyamanan, tidak bekerja dengan ikhlas, dan tidak memiliki komitmen terhadap perusahaan, yang berdampak pada tingginya tingkat *turnover* pegawai pada perusahaan tersebut (Mujiasih, 2015).

Pada beberapa penelitian diketahui bahwa dukungan organisasi memiliki hubungan yang positif signifikan dengan keterikatan pegawai, yang berarti jika persepsi terhadap dukungan organisasi meningkat, maka meningkat juga tingkat keterikatan pegawai. Sebagai contoh, penelitian Mujiasih (2015) terhadap karyawan perusahaan swasta di Semarang, yang didapati hubungan yang positif dan signifikan antara POS dengan *employee engagement*. Begitu pula halnya dalam penelitian Ramdhani & Ratnasawitri (2017) terhadap karyawan perusahaan industri agrokimia, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan pada kedua variabel tersebut. Sejalan pula dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Pertiwi, Istiqomah, dan Zwagery (2019) terhadap karyawan PT. Pelindo III Cabang Banjarmasin, diperoleh hasil yang sama.

Selanjutnya aspek *personal resources*, yaitu modal psikologis (*psychological capital*), ditandai dengan adanya kepercayaan atau keyakinan diri dalam bertindak dan melakukan upaya untuk tugas yang terbilang sulit (efikasi), memiliki afirmasi positif akan keberhasilan saat ini dan masa depan (optimisme), tekun dan memiliki arah yang jelas untuk mencapai kesuksesan di masa depan (harapan), serta mampu untuk bertahan bahkan kembali bangkit dari

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesulitan untuk mencapai kesuksesan (resiliensi) (Luthans & Youssef-Morgan, 2017).

Keyakinan terhadap diri merupakan potensi paling besar untuk dapat memunculkan keterikatan pegawai, karena dengan potensi yang dimilikinya pegawai mampu menikmati dan menjalankan pekerjaannya. Pegawai yang memiliki harapan yang tinggi akan memiliki motivasi dan tujuan yang positif dalam dirinya untuk menentukan arah dalam mencapai keberhasilan bekerja, sehingga mampu mengontrol dan mengatur kekuatan dalam dirinya untuk mencapai keberhasilan dalam pekerjaan. Pegawai yang memiliki optimisme tinggi akan selalu memiliki perspektif yang positif akan segala hal yang terjadi, sehingga dalam bekerja pun pegawai tersebut akan dapat melakukan tugasnya secara ikhlas dan bangga, serta optimis tentang apa yang akan diperolehnya dari perusahaan di kemudian hari. Kemudian, pegawai yang memiliki resiliensi yang tinggi akan tetap bertahan dan mampu untuk bangkit kembali ketika dihadapkan pada situasi yang sulit terkait dengan pekerjaannya. Pegawai tersebut tidak pernah berniat untuk mundur dari perusahaan walau telah menghadapi rintangan dalam pekerjaannya (Ilvonda & Faraz, 2020).

Dari beberapa penelitian diperoleh hasil adanya hubungan yang positif dan signifikan antara modal psikologis dengan keterikatan pegawai. Ini berarti bahwa semakin tinggi modal psikologis yang dimiliki oleh pegawai, maka akan semakin tinggi pula keterikatan pegawai tersebut. Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Aprilia, Lubis, dan Nurrahmah (2022) pada 355 pegawai generasi milenial, didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

modal psikologis terhadap keterikatan pegawai. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilvonda & Faraz (2020) terhadap 133 pegawai di perusahaan kontraktor pertambangan batu bara Jakarta, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara dua variabel tersebut. Begitu pula yang terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh Ngwenya & Pelsler (2020) terhadap 257 pegawai di perusahaan manufaktur Bulawayo, Zimbabwe, yang menjelaskan bahwa *psychological capital* secara signifikan dan positif mempengaruhi *employee engagement*.

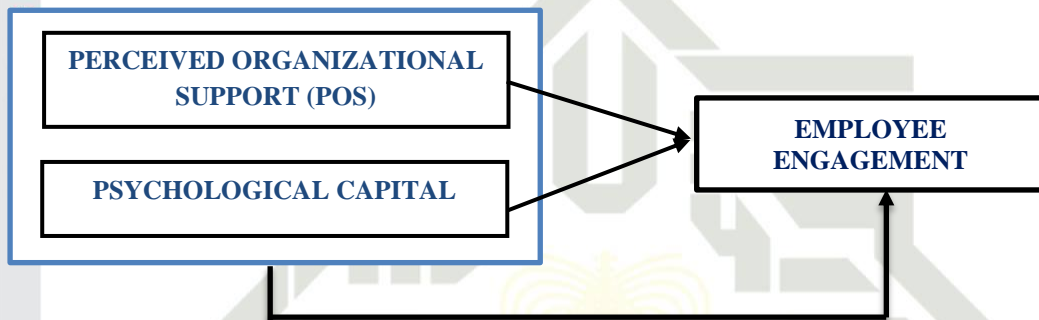
Selain penelitian yang menjelaskan adanya hubungan antara *perceived organizational support* dengan *employee engagement* dan *psychological capital* dengan *employee engagement*, juga ada hasil penelitian yang menjelaskan kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama mempengaruhi variabel *employee engagement*. Sebagai contoh, pada penelitian yang dilakukan oleh Saputri (2021) terhadap 50 orang pegawai PT. Astra Daihatsu International, didapati bahwa *perceived organizational support* dan *psychological capital* memiliki hubungan yang signifikan dengan *employee engagement*, dan kedua variabel bebas secara bersama-sama memberikan pengaruh yang cukup besar untuk meningkatkan *employee engagement* pegawai. Sejalan dengan penelitian Gumilang & Indrayanti (2022) terhadap 225 pegawai milenial di Indonesia, yang memperoleh hasil adanya pengaruh simultan yang signifikan antara *psychological capital* dan *perceived organizational support* terhadap *employee engagement* pada karyawan milenial.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari penjelasan di atas, maka akan dilakukan penelitian mengenai hubungan antara *perceived organizational support* dan *psychological capital* dengan *employee engagement*. Pola hubungan variabel dalam penelitian tersebut dapat dibuat sebuah kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir

D. Hipotesis Penelitian

Dari pemaparan fenomena dan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat dibuat hipotesis dari penelitian ini sebagai berikut:

- Ha1: Terdapat hubungan yang positif antara *perceived organizational support* dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru.
- Ha2: Terdapat hubungan yang positif antara *psychological capital* dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru.
- Ha3: Terdapat hubungan yang positif antara *perceived organizational support* dan *psychological capital* secara bersamaan dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan instrumen penelitian sebagai sarana untuk menguji populasi atau subjek tertentu dalam mendeskripsikan dan menguji hipotesis yang sudah ada (Sugiyono, 2022). Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional, yang dirancang untuk mengidentifikasi hubungan antara dua variabel atau lebih (Purwanto, 2020).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di beberapa kantor cabang PT. Bank X yang berada di bawah koordinasi Area Pekanbaru. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari *Human Capital Officer* PT. Bank X Area Pekanbaru, saat ini jumlah cabang yang aktif adalah sebanyak 45 cabang yang terdiri dari cabang regular dan *smart branch*. Rentang waktu dalam menyelesaikan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Timeline Kegiatan Penelitian

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Pra-riset	Desember 2022
2	Seminar Proposal Tesis	23 Februari 2023
3	Perbaikan Proposal Tesis	Maret 2023
4	Try-out Alat Ukur	8 – 12 Mei 2023
5	Pengumpulan Data Penelitian	12 – 16 Juni 2023
6	Pengolahan dan Analisis Data Hasil Penelitian	16 – 18 Juni 2023
7	Seminar Hasil	27 Juni 2023
8	Ujian Munaqasyah	Juli 2023

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Populasi dan Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru yang telah berstatus sebagai pegawai tetap dengan jumlah 151 orang. Pegawai *frontliner* di PT. Bank X Area Pekanbaru terdiri dari 117 pegawai bagian *customer service*, 29 pegawai bagian *teller*, dan 5 pegawai *security* (Sumber: *Human Capital Officer* PT. Bank X Area Pekanbaru). Yang menjadi bahan pertimbangan penetapan kriteria populasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru (*Customer Service, Teller, & Security Organic*). Pertimbangan penulis memilih *frontliner* sebagai subjek penelitian adalah karena dalam dunia perbankan *frontliner* merupakan ujung tombak dari bisnis ini. *Frontliner* merupakan garda utama seorang calon nasabah hingga menjadi nasabah yang loyal. Maka menurut penulis penting bagi PT. Bank X Area Pekanbaru untuk menjaga dan meningkatkan level *engaged* pegawai *frontliner*.
2. Berstatus sebagai pegawai tetap di PT. Bank X Area Pekanbaru. Penulis tidak menyertakan pegawai yang berstatus kontrak (PKWT) karena pegawai yang belum memiliki ikatan secara penuh dalam suatu organisasi belum dapat diukur tingkat keterikatannya terhadap organisasi tersebut. Pada PT. Bank X umumnya seorang pegawai akan diangkat menjadi pegawai tetap setelah bekerja minimal dua tahun, dengan sistem kontrak per satu tahun.
3. Masa kerja minimal dua tahun. Penulis mengasumsikan masa kerja dua tahun sudah cukup bagi seorang pegawai untuk mengenali dan

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempersiapkan lingkungan kerjanya, baik fisik maupun non-fisik. Selain itu pada PT Bank X sendiri umumnya pegawai akan mendapatkan kesempatan diangkat menjadi pegawai tetap setelah memiliki masa kerja minimal dua tahun.

Penelitian ini menggunakan Teknik *Sampling Total* atau sensus, di mana seluruh anggota populasi akan dijadikan sampel (Sugiyono, 2022). Teknik *sampling* ini dipilih karena keterbatasan jumlah populasi dalam penelitian ini. Dari keseluruhan jumlah populasi, diambil 31 orang *frontliner* yang digunakan untuk *tryout* alat ukur, sedangkan sisanya yaitu sebanyak 120 orang yang akan digunakan sebagai subjek penelitian. Namun hingga akhir masa pengumpulan data, data responden yang terkumpul adalah sebanyak 99 orang.

D. Variabel Penelitian

Penelitian ini melibatkan dua variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Identifikasi ketiga variabel tersebut yaitu sebagai berikut:

1. *Perceived Organizational Support* (Variabel Independen 1 / X1)
2. *Psychological Capital* (Variabel Independen 2 / X2)
3. *Employee Engagement* (Variabel Dependen / Y)

Adapun definisi operasional dari tiga variabel penelitian di atas yaitu sebagai berikut:

1. *Perceived Organizational Support* yaitu persepsi pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru tentang bagaimana perusahaan mampu menghargai

kontribusi dan peran *frontliner* serta peduli akan kesejahteraan *frontliner* dan dapat memenuhi kebutuhan mereka.

2. *Psychological Capital* yaitu kondisi psikologis positif *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru yang ditandai dengan adanya kepercayaan atau keyakinan terhadap kemampuan diri dalam bertindak dan melakukan tugas menantang, optimis akan keberhasilan saat ini dan masa depan, tekun dan memiliki arah yang jelas dalam meraih tujuan hingga berhasil, serta tetap bertahan bahkan mampu bangkit kembali saat menghadapi kesulitan dan hambatan untuk mencapai kesuksesan.
3. *Employee Engagement* yaitu suatu keadaan berpikir positif *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru yang ditandai dengan adanya semangat, dedikasi, dan absorpsi, di mana pegawai tersebut berkomitmen secara sikap, emosional, dan intelektual terhadap perusahaan.

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian, penulis menggunakan instrumen skala. Skala yang digunakan yaitu skala *Perceived Organizational Support*, *Psychological Capital*, dan *Employee Engagement* yang peneliti adaptasi dari skala asli yang dibuat oleh masing-masing pemilik skala.

1. Variabel *Perceived Organizational Support*

Untuk mengukur variabel *Perceived Organizational Support*, penulis menggunakan skala SPOS (*Survey of Perceived Organizational Support*) yang dikembangkan oleh Eisenberger et.al. (1986). Skala SPOS memiliki 36 item yang berisi 18 pernyataan positif (*favorable*) dan 18 pernyataan

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

negatif (*unfavorable*). Namun setelah dilakukan *try out* alat ukur terhadap skala SPOS, maka jumlah item yang tersisa yaitu 15 item dengan 13 pernyataan positif (*favorable*) dan 2 pernyataan negatif (*unfavorable*). Skala ini menggunakan format skala Likert dengan 7 (tujuh) jenis respon, yaitu: Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Agak Tidak Setuju, Netral, Agak Setuju, Setuju, dan Sangat Setuju.

Penilaian atau skor dari masing-masing respon untuk pernyataan *favourable*, yaitu 7 untuk respon Sangat Setuju, 6 untuk respon Setuju, 5 untuk respon Agak Setuju, 4 untuk respon Netral, 3 untuk respon Agak Tidak Setuju, 2 untuk respon Tidak Setuju, dan 1 untuk respon Sangat Tidak Setuju. Sedangkan skor pada pernyataan *unfavourable*, yaitu 1 untuk respon Sangat Setuju, 2 untuk respon Setuju, 3 untuk respon Agak Setuju, 4 untuk respon Netral, 5 untuk respon Agak Tidak Setuju, 6 untuk respon Tidak Setuju, dan 7 untuk respon Sangat Tidak Setuju.

Berikut tabel *blueprint* untuk skala *Perceived Organizational Support* sebelum *try out*:

Tabel 2
Blueprint Skala *Perceived Organizational Support* Sebelum Try Out

Konsep	<i>Perceived Organizational Support</i>		Total
	F	U	
Sebaran Item	1,4,5,6,8,9,17*, 19*,20,22*,24,25*,26, 28,30,31,35,36*	2*,3,7*,10*,11*,12*, 13*,14*,15*,16*,18*,21*, 23*,27,29*,32*,33*,34*	
Jumlah	18	18	36

Keterangan: Item yang bertanda () adalah item yang gugur setelah *try out*

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Variabel *Psychological Capital*

Untuk mengukur variabel *Psychological Capital* dalam penelitian ini penulis menggunakan skala PCQ (*Psychological Capital Questionnaire*) dari Luthans et.al. (2007). Skala PCQ memiliki 24 item yang berisi 21 pernyataan positif (*favorable*) dan 3 pernyataan negatif (*unfavorable*). Namun setelah dilakukan *try out* alat ukur terhadap skala PCQ, maka jumlah item yang tersisa yaitu 15 item yang mana semua item merupakan pernyataan positif (*favorable*). Skala ini menggunakan format *rating scale* model Likert dengan 6 (enam) jenis respon, yaitu: Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Agak Tidak Setuju, Agak Setuju, Setuju, dan Sangat Setuju.

Penilaian yang diberikan untuk pernyataan *favourable*, yaitu 6 untuk jawaban Sangat Setuju, 5 untuk jawaban Setuju, 4 untuk jawaban Agak Setuju, 3 untuk jawaban Agak Tidak Setuju, 2 untuk jawaban Tidak Setuju, dan 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju. Sedangkan skor untuk pernyataan *unfavourable*, yaitu 1 untuk jawaban Sangat Setuju, 2 untuk jawaban Setuju, 3 untuk jawaban Agak Setuju, 4 untuk jawaban Agak Tidak Setuju, 5 untuk jawaban Tidak Setuju, dan 6 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju.

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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut *blueprint* skala *Psychological Capital* sebelum *try out*:

Tabel 3
Blueprint Skala Psychological Capital Sebelum Try Out

Konsep	<i>Psychological Capital</i>					
	Dimensi	F	Jumlah	U	Jumlah	Total
		No. Item pada Skala		No. Item pada Skala		
Sebaran Item	<i>Hope</i>	1,2,9,10,17*,18*	6	-		6
	<i>Efficacy</i>	3,4,11,12,19,20*	6	-		6
	<i>Resilience</i>	6*,13*,14,21,22	5	5*	1	6
	<i>Optimism</i>	7*,15,16,24	4	8*,23*	2	6
Jumlah Total Item			21		3	24

Keterangan: Item yang bertanda () adalah item yang gugur setelah *try out*

3. Variabel *Employee Engagement*

Untuk mengukur variabel *Employee Engagement* dalam penelitian ini penulis menggunakan skala UWES (*Utrecht Work Engagement Scale*) dari Schaufelli & Bakker (2004). Skala UWES memiliki 17 item yang mana semua item berisi pernyataan positif (*favorable*). Namun setelah dilakukan *try out* alat ukur terhadap skala UWES, maka jumlah item yang tersisa yaitu 11 item. Skala ini menggunakan format *rating scale* model Likert dengan 7 (tujuh) jenis respon, yaitu: Tidak pernah, Hampir tidak pernah, Jarang, Kadang-kadang, Sering, Sangat sering, dan Selalu. Penilaian atau skor yang diberikan yaitu 0 untuk respon Tidak pernah, 1 untuk respon Hampir tidak pernah, 2 untuk respon Jarang, 3 untuk respon Kadang-kadang, 4 untuk respon Sering, 5 untuk respon Sangat sering, dan 6 untuk respon Selalu.

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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut *blueprint* skala *Employee Engagement* sebelum *try out*:

Tabel 4
Blueprint Skala Employee Engagement Sebelum Try Out

Konsep	<i>Employee Engagement</i>		
	Dimensi	No Item Pada Skala	Jumlah
Sebaran Item	<i>Vigor</i>	1,2,7,8,13*,14*	6
	<i>Dedication</i>	3,4,9,10,15	5
	<i>Absorption</i>	5,6*,11*,12*,16,17*	6
Jumlah Total Item			17

Keterangan: Item yang bertanda () adalah item yang gugur setelah *try out*

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas atau validasi diperlukan untuk memastikan apakah skala penelitian yang digunakan mampu menghasilkan data yang tepat serta sesuai dengan tujuan ukurnya (Azwar, 2020). Cronbach (dalam Azwar, 2019) menyebutkan bahwa uji validitas bertujuan untuk memvalidasi interpretasi data yang diperoleh melalui prosedur tertentu, bukan untuk memvalidasi alat tes.

Selain memperhatikan validitas instrumen penelitian, peneliti juga harus memastikan bahwa instrumen penelitian berkualitas baik dan reliabel, artinya instrumen tersebut dapat menghasilkan skor yang tepat dengan tingkat kesalahan kecil. Reliabilitas berkaitan dengan keterhandalan atau konsistensi instrumen. Koefisien reliabilitas berada dalam rentang angka 0 – 1,00. Semakin angka koefisien reliabilitas mendekati angka 1,00 berarti pengukuran semakin reliabel. Salah satu formula untuk menghitung koefisien reliabilitas yang populer adalah formula *koefisien alpha* (α) (Azwar, 2020).

Dalam penelitian ini, pengujian validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan metode *Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-*

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PLS) melalui evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) dengan bantuan software *Smart-PLS 3.0*.

1. Validitas Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini validitas instrumen yang hendak dilihat adalah validitas isi (*content validity*) dan validitas konstruk (*construct validity*). Validitas isi dapat membuktikan bahwa item atau indikator pada suatu instrumen mewakili isi konsep yang akan diukur, serta memerlukan pengujian yang kritis dan hati-hati. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid atau tidak diputuskan oleh beberapa orang pakar (*expert judgement*). Pakar akan melihat setiap item / indikator untuk menentukan apakah terdapat kesesuaian antara instrumen yang disusun dengan konsep asal atau tujuan pengukuran. Sedangkan validitas konstruk akan menunjukkan bagaimana subjek penelitian memberikan respon terhadap stimulus tertentu yang merupakan wujud dari konstruk yang telah dihipotesiskan (Purwanto, 2020).

Validitas konstruk yang akan dilihat dalam penelitian ini adalah *Convergent Validity* (Validitas konvergen) dan *Discriminant Validity* (Validitas diskriminan). Validitas konvergen dilakukan untuk melihat apakah setiap item / indikator dalam satu konstruk berkorelasi tinggi. Hasil uji validitas konvergen pada tiap konstruk dapat dilihat dari nilai *loading factor* (Hamid & Anwar, 2019).

Dalam Hair, dkk (2021) disebutkan bahwa nilai *loading factor* yang direkomendasikan adalah 0,708. Namun dalam beberapa studi ilmu sosial

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

para peneliti sering menggunakan nilai *loading factor* yang lebih kecil dari 0,708, terutama pada skala yang baru dikembangkan. Maka secara umum indikator dengan nilai *loading factor* antara 0,4 hingga 0,708 masih dapat dipertimbangkan, dengan pertimbangan penghapusan indikator akan dapat meningkatkan validitas konvergen dan reliabilitas skala (Hair Jr et al., 2021). Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti mengambil ambang batas nilai *loading factor* adalah $> 0,60$, karena dengan menghapus indikator yang memiliki nilai *loading factor* $\leq 0,60$ dapat meningkatkan nilai validitas konvergen dan reliabilitas skala.

Dalam *software Smart-PLS 3.0*, nilai *loading factor* dapat dilihat pada bagian menu *Outer Loading*. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil *try out* alat ukur, maka pada skala variabel *perceived organizational support* terdapat 15 item yang dapat digunakan dalam kelanjutan penelitian ini, sedangkan sisanya, yakni 21 item harus dibuang karena memiliki nilai *outer loading* yang $< 0,60$.

Berikut disajikan *blueprint* skala *Perceived Organizational Support* yang akan digunakan dalam penelitian:

Tabel 5
Blueprint Skala *Perceived Organizational Support* untuk Penelitian

Konsep	<i>Perceived Organizational Support</i>		Total
	F	U	
Sebaran Item	1,3,4,5,6,7,8, 9,10,11,12,14,15	2,13	
Jumlah	13	2	15

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan pada skala PCQ, berdasarkan hasil *try out* terdapat 15 item yang dapat digunakan dalam kelanjutan penelitian ini, sedangkan sisanya, yakni 9 item harus dibuang karena memiliki nilai *outer loading* yang $< 0,60$.

Berikut disajikan *blueprint* skala *Psychological Capital* yang akan digunakan dalam penelitian:

Tabel 6
Blueprint Skala *Psychological Capital* untuk Penelitian

Konsep	<i>Psychological Capital</i>		
	Dimensi	No Item Pada Skala	Jumlah
Sebaran Item	<i>Hope</i>	1,2,9,10	4
	<i>Efficacy</i>	3,4,11,12,15	5
	<i>Resilience</i>	5,6,13	3
	<i>Optimism</i>	7,8,14	3
Jumlah Total Item			15

Pada skala UWES, dari hasil *try out* alat ukur maka terdapat 11 item yang dapat digunakan dalam kelanjutan penelitian ini, sedangkan sisanya, yakni 6 item harus dibuang karena memiliki nilai *outer loading* yang $< 0,60$.

Berikut disajikan *blueprint* skala *Employee Engagement* yang akan digunakan dalam penelitian:

Tabel 7
Blueprint Skala *Employee Engagement* untuk Penelitian

Konsep	<i>Employee Engagement</i>		
	Dimensi	No Item Pada Skala	Jumlah
Sebaran Item	<i>Vigor</i>	1,2,6,7	4
	<i>Dedication</i>	3,4,8,9,11	5
	<i>Absorption</i>	5, 10	2
Jumlah Total Item			11

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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain nilai *loading factor*, uji validitas konvergen juga dapat dilihat dari nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Model yang baik adalah jika nilai AVE dari masing-masing konstruk adalah $> 0,50$ (Ghozali & Latan, 2015).

Hasil output nilai AVE dari konstruk *perceived organizational support*, *psychological capital*, dan *employee engagement* tersaji dalam Tabel 8 berikut ini:

Tabel 8
Output Nilai AVE Konstruk Penelitian

Konstruk	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,553
<i>Psychological Capital</i>	0,538
<i>Employee Engagement</i>	0,615

Dari tabel di atas, dapat dikatakan bahwa instrument alat ukur konstruk *perceived organizational support*, *psychological capital*, dan *employee engagement* telah memenuhi validitas konvergen, karena masing-masing konstruk memiliki nilai AVE $> 0,50$.

Setelah melakukan uji validitas konvergen, selanjutnya dilakukan uji validitas diskriminan. Validitas diskriminan bertujuan untuk melihat apakah tiap indikator pada konstruk yang berbeda tidak berkorelasi tinggi (Hamid & Anwar, 2019). Instrumen mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar kuadrat dari nilai AVE (yang dapat dilihat dari nilai *Fornell-Lacker Creterium*) untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antar konstruk laten (Duryadi, 2021).

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam Tabel 9 berikut disajikan matriks nilai *Fornell-Larcker Criterium* dari setiap konstruk dalam instrument penelitian ini:

Tabel 9
Matriks Nilai Fornell-Larcker Criterium

Konstruk	<i>Fornell-Larcker Criterium</i>		
	EE	POS	PSYCAP
EE	0,784		
POS	0,674	0,744	
PSYCAP	0,573	0,722	0,734

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa akar kuadrat dari nilai AVE (nilai *Fornell-Larcker Criterium*) pada masing-masing konstruk lebih besar daripada korelasi antar konstruk. Jadi semua konstruk dalam instrumen penelitian ini dikatakan telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

2. Reliabilitas Instrumen Penelitian

Pengujian reliabilitas berguna untuk mengetahui tingkat akurasi atau ketepatan, dan konsistensi instrument penelitian (Hamid & Anwar, 2019). Pada penelitian ini untuk uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan *Composite Reliability*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *Composite Reliability* $> 0,70$ (Ghozali & Latan, 2015).

Hasil output nilai *composite reliability* dari konstruk *perceived organizational support*, *psychological capital*, dan *employee engagement* tersaji dalam Tabel 10 berikut ini:

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 10
Output Nilai *Composite Reliability* Konstruk Penelitian

Konstruk	<i>Composite-Reliability</i>
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,948
<i>Psychological Capital</i>	0,945
<i>Employee Engagement</i>	0,946

Dari tabel di atas, terlihat bahwa nilai *composite reliability* untuk konstruk *perceived organizational support*, *psychological capital*, dan *employee engagement* semuanya $> 0,70$. Maka dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam instrumen penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik.

G. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kuantitatif, setelah seluruh data dari responden terkumpul langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data. Analisis data dimulai dengan mentabulasi dan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, penyajian data, *skoring* untuk menjawab rumusan masalah, dan diakhiri dengan menghitung angka untuk menguji hipotesis yang telah dibuat. Untuk melakukan analisis data dalam penelitian kuantitatif digunakan statistik. Terdapat dua macam statistik, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif dilakukan untuk menggambarkan data yang diperoleh tanpa melakukan generalisasi atau menarik kesimpulan. Sedangkan statistik inferensial dilakukan pada data sampel yang hasilnya dapat berlaku pada populasi. Statistik inferensial disebut juga statistik probabilitas. Dalam analisis statistik inferensial

dapat dilakukan uji hipotesis yang berbentuk penelitian deskriptif, komparatif, maupun asosiatif / korelasional (Sugiyono, 2022).

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan desain penelitian korelasional dengan jenis korelasi multivariat, di mana penelitian ini akan mengukur tingkat hubungan antar variabel yang berjumlah lebih dari dua variabel. Oleh karena itu teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik inferensial, di mana analisis data dan pengujian hipotesisnya menggunakan metode *Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS)* dengan bantuan *software Smart-PLS 3.0*.

Partial Least Square (PLS) merupakan metode analisis yang memiliki kekuatan penuh hingga sering disebut sebagai *soft modeling*, karena mengabaikan asumsi regresi, seperti masalah normalitas dan masalah multikolinearitas antar variabel eksogen. PLS dapat digunakan untuk menguji sampel berjumlah sedikit dan data yang tidak berdistribusi normal. Selain itu PLS juga dapat menggambarkan ada atau tidaknya korelasi antar variabel laten serta untuk menguji teori. Tujuan PLS adalah untuk prediksi, sehingga PLS fokus pada data dan prosedur estimasi yang terbatas, Sehingga persoalan *misspecification* model tidak terlalu berpengaruh terhadap estimasi parameter (Duryadi, 2021).

Analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS)* melalui evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) dengan bantuan *software Smart-PLS 3.0*, yang memberikan gambaran mengenai pengaruh variabel bebas (eksogen)

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap variabel terikat (endogen). Penilaian model struktural (*inner model*) dilakukan dengan menguji nilai *R-Square* (R^2), signifikansi, dan uji hipotesis. (Fitrianti, 2022).

1. Nilai *R-Square* (R^2)

Nilai R^2 digunakan untuk menguji koefisien determinasi, yaitu untuk mengetahui tingkat pengaruh perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai R^2 0,75 mengindikasikan model kuat, 0,50 mengindikasikan model moderat, dan 0,25 mengindikasikan model lemah (Hamid & Anwar, 2019).

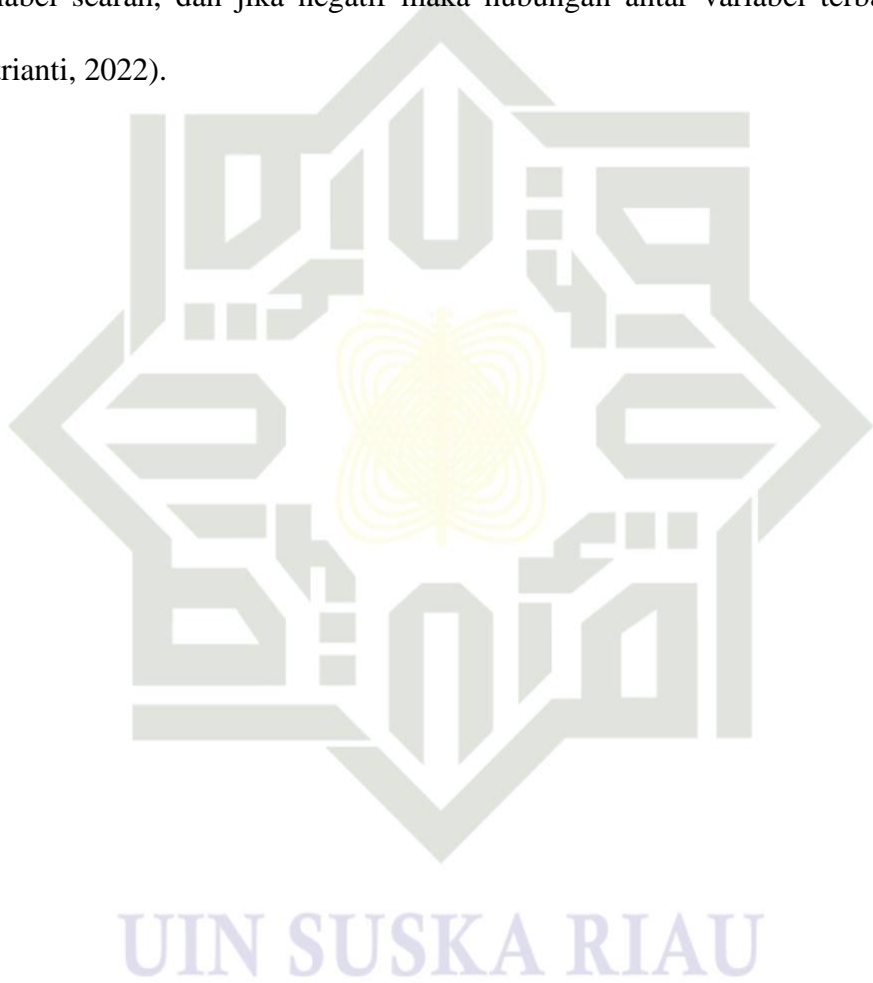
2. Uji Signifikansi

Selanjutnya, kriteria penilaian model struktural (*inner model*) yang kedua adalah uji signifikansi. Nilai *t-value* dan *P-value* menentukan signifikansi pengaruh antar variabel, yaitu jika *t-value* > 1,65 maka level signifikansi 10%, dan jika *t-value* > 1,96 maka level signifikansi 5%, dengan nilai *P-value* < 0,05 (Duryadi, 2021). Dalam penelitian ini nilai *t-value* yang digunakan adalah > 1,96 dengan level signifikansi 5%.

3. Uji Hipotesis

Setelah dilakukan uji koefisien determinasi dan uji signifikansi, maka selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis. Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen melalui analisis jalur. Dengan SEM dapat dilakukan pengujian model struktural yang kompleks secara bersamaan, sehingga dapat diperoleh hasil

analisis jalur dalam satu kali pengujian. Hasil korelasi antar konstruk dapat dilihat melalui koefisien jalur (*path coefficient*) beserta tingkat signifikansinya. Jika nilai *path coefficient* positif, maka hubungan antar variabel searah, dan jika negatif maka hubungan antar variabel terbalik (Fitrianti, 2022).

**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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari temuan penelitian terhadap pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru, dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang positif antara *perceived organizational support* dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru. Artinya semakin tinggi tingkat dukungan dari organisasi yang dirasakan oleh pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru (POS) maka akan semakin tinggi juga tingkat keterikatan pegawai (*employee engagement*) *frontliner* terhadap PT. Bank X Area Pekanbaru.
2. Terdapat hubungan yang positif antara *psychological capital* dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru. Artinya semakin tinggi modal psikologis (*psychological capital*) yang dimiliki pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru maka akan semakin tinggi juga tingkat keterikatan pegawai (*employee engagement*) *frontliner* terhadap PT. Bank X Area Pekanbaru.
3. Terdapat hubungan yang positif antara POS dan *psychological capital* secara bersamaan dengan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru. Artinya semakin tinggi tingkat dukungan dari organisasi yang dirasakan (POS) dan dibarengi dengan tingginya modal psikologis (*psychological capital*) yang dimiliki

pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru maka akan semakin tinggi juga tingkat keterikatan pegawai (*employee engagement*) *frontliner* terhadap PT. Bank X Area Pekanbaru.

4. Dari penelitian ini bisa disimpulkan bahwa tingkat POS, *psychological capital*, dan *employee engagement* pada pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru mayoritas berada dalam kategori tinggi.

B. Implikasi

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru ini dapat memberikan beberapa implikasi, di antaranya sebagai berikut:

1. Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT. Bank X Area Pekanbaru dalam menentukan program dan kebijakan optimalisasi sumber daya manusia, terkhusus pada pegawai *frontliner*.
2. Sebagai input bagi PT. Bank X Area Pekanbaru dalam menetapkan ketentuan sehubungan dengan kesejahteraan pegawai *frontliner*.
3. Menjadi acuan yang dapat melatarbelakangi PT. Bank X Area Pekanbaru membuat program atau pelatihan terkait pengembangan diri pegawai *frontliner*.
4. Sebagai sumber rujukan tambahan untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan analisis data dan pengujian hipotesis dengan menggunakan aplikasi *software Smart-PLS*.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Saran

Dari penelitian terhadap pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru ini, beberapa saran yang dapat diberikan antara lain sebagai berikut:

1. PT. Bank X Area Pekanbaru hendaknya terus memberikan dukungan dan bantuan kepada pegawai *frontliner*, terutama disaat mereka menghadapi masalah dan kendala dalam pekerjaan serta selalu memperhatikan kesejahteraan dan kebahagiaan pegawai agar mereka senantiasa merasa senang dan tidak terbebani dalam bekerja untuk mempertahankan agar tingkat *perceived organizational support* pegawai *frontliner* selalu berada pada level tinggi, Hal yang dapat dilakukan misalnya pimpinan senantiasa membantu pegawai *frontliner* menemukan solusi jika mereka menghadapi kendala khusus, misalnya dalam pencapaian target pekerjaannya. Hal lain yang mungkin dapat dilakukan misalnya PT. Bank X Area Pekanbaru secara berkala melakukan pengukuran akan kepuasan pegawai *frontliner* di tempat kerjanya, dan melakukan *follow-up* terhadap hasil yang diperoleh.
2. PT. Bank X Area Pekanbaru hendaknya dapat terus memfasilitasi pegawai untuk meningkatkan modal psikologis yang ada dalam diri mereka untuk mempertahankan agar tingkat *psychological capital* pegawai selalu berada pada level tinggi. Hal yang dapat dilakukan misalnya dengan memberikan semacam *workshop*, *training* pengembangan diri, *training* motivasi, dan *coaching* berkala untuk menumbuhkan semangat dan optimisme pegawai, serta memberikan

semacam bimbingan spiritual secara berkala kepada pegawai *frontliner* untuk memberikan ketenangan kepada mereka.

3. Dari hasil penelitian diketahui bahwa secara bersamaan hubungan *perceived organizational support* dan *psychological capital* dengan *employee engagement* memiliki nilai korelasi sebesar 49,6 %, sedangkan sisanya yakni 50,4 % berhubungan dengan variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Oleh sebab itu untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk mencoba mengidentifikasi dan menguji variabel lain yang mempengaruhi *employee engagement*, yang mungkin memiliki nilai korelasi lebih besar dengan *employee engagement*.
4. Disarankan bagi peneliti berikutnya dapat melakukan penelitian dengan ketiga variabel pada jumlah subjek yang lebih besar dan pada bagian yang lain, sehingga hasil dari penelitian dapat digunakan oleh pihak PT. Bank X secara lebih komprehensif.
5. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam tentang tingkat *perceived organizational support*, *psychological capital*, dan *employee engagement* pegawai *frontliner* di PT. Bank X Area Pekanbaru, diharapkan penelitian selanjutnya dapat dibarengi dengan melakukan observasi dan interview pada subjek penelitian.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A. N., & Fithriana, N. (2018). Employee Engagement (Pada Sektor Bisnis dan Publik). In *CV. IRDH (Research & Publishing)*.
- Aeni, P. S. R. Q., & Dwiyantri, R. (2021). Keterikatan kerja ditinjau dari persepsi dukungan organisasi dan etos kerja islami pada karyawan muslim work engagement in terms of perceived organizational support and islamic work ethic on muslim employees. *Psycho Idea*, 19(02), 199–211.
- Afiruddin, M. (2021). *Tafsir Surah At-Taubah Ayat 105: Hakikat Kerja dalam Pandangan Islam*. Tafsiralquran.Id. <https://tafsiralquran.id/tafsir-surah-at-taubah-ayat-105-hakikat-kerja-dalam-pandangan-islam/>
- Akhtar, H. (2018). *Perbedaan Kategorisasi Data berdasarkan Statistik Hipotetik dan Empirik*. Semestapsikometrika.Com. <https://www.semestapsikometrika.com/2018/07/perbedaan-kategorisasi-data-berdasarkan.html>
- Arifin, N., Tjahjono, Heru Kurnianto Hartono, A., & Muafi. (2021). Employee Engagement on Employee Performance: Islamic Perspective. In B. Alareeni & A. Hamdan (Eds.), *Sustainable Finance, Digitalization and the Role of Technology* (pp. 1035–1043). Springer. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-031-08084-5_70
- Ayu, D. R., Maarif, S., & Sukmawati, A. (2015). Pengaruh Job Demands, Job Resources Dan Personal Resources Terhadap Work Engagement. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 12–22. <https://doi.org/10.17358/jabm.1.1.12>
- Azwar, S. (2020). *Penyusunan Skala Psikologi (II)*. Pustaka Pelajar.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work Engagement: An Emerging Concept in Occupational Health Psychology. *Work and Stress*, 22(3), 187–200. <https://doi.org/10.1080/02678370802393649>
- Bija, A. P., & Hamidah, B. T. (2021). *Employee Engagement: Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Kerja, dan Kepuasan Kerja*. Lakeisha.
- Cavuş, M. F., & Gökçen, A. (2015). Psychological Capital: Definition, Components and Effects. *British Journal of Education, Society & Behavioural Science*, 5(3), 244–255. <https://doi.org/10.9734/bjesbs/2015/12574>
- Chandra, C. (2017). Analisis Dampak Perceived Organizational Support Terhadap Tingkat Turnover Intention. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 11(1), 51–55. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v11i1.32>

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Dewi, D. P., & Harjoyo. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Unpam Press* (Issue 1). Unpam Press.
- Duryadi. (2021). *Buku Ajar Metode Penelitian Ilmiah*. Yayasan Prima Agus Teknik.
- Eisenberger, R., Malone, G. P., & Presson, W. D. (2016). Optimizing Perceived Organizational Support to Enhance Employee Engagement. *Society for Human Resource Management and Society for Industrial and Organizational Psychology*, 2, 1–22. <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/special-reports-and-expert-views/Documents/SHRM-SIOP-Perceived-Organizational-Support.pdf><http://www.siop.org/SIOP-SHRM/SHRM-SIOP-POS.pdf>
- Firnanda, D. Y., & Wijayati, D. T. (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support, Self Efficacy dan Lingkungan Kerja terhadap Employee Engagement Karyawan PT. Pesona Arnos Beton. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1076–1091. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p1076-1091>
- Fitrianti, F. (2022). *Pengaruh Empati dan Komitmen terhadap Pemaafan dalam Perkawinan di Desa Pagaruyung Kecamatan Tapung*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook. In *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal* (Vol. 30, Issue 1). Springer. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian : Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis. In *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย* (Vol. 4, Issue 1). PT. Inkubator Penulis Indonesia.
- Handoko, T., & Soeling, P. D. (2020). Analisa Penyebab Turnover Intention Karyawan pada Sektor Perbankan Syariah. *Syntax Idea*, 2(9), 676–689. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ndteint.2014.07.001><https://doi.org/10.1016/j.ndteint.2017.12.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.matdes.2017.02.024>
- Hidayat, A. (2021). *Inner Model PLS SEM dalam SMARTPLS*. Www.Statistikian.Com. https://www.statistikian.com/2021/04/inner-model-pls-sem-smart-pls.html#amp_ct=1686223730998&_tf=Dari%251%24s&aoh=16862237224574&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hlvonda, L. F., & Faraz. (2020). Urgensi Modal Psikologi Dalam Membangun Keterikatan Kerja Karyawan Penambangan. *Motiva Jurnal Psikologi*, 3(1), 10–18. <https://doi.org/10.31293/mv.v3i1.4796>
- Kartono. (2017). *Personality, Employee Engagement, Emotional Intelligence, Job Burnout, Pendekatan dalam Melihat Turnover Intention*. Deepublish.
- Kirom, C. (2018). Etos Kerja Dalam Islam. *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law*, 1(1), 57–72. <https://doi.org/10.21043/tawazun.v1i1.4697>
- Kumara, B. J. G. (2017). Modal Psikologis, Tuntutan Kerja, dan Keterikatan Kerja. In *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Lianovanda, D. (2022). *Ketahui Tugas dan Skill yang Dibutuhkan untuk Menjadi Frontliner*. Blog.Skillacademy.Com. <https://blog.skillacademy.com/tugas-dan-skill-frontliner>
- Lina, N. P. I. M., & Silvianita, A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Penentu Employee Engagement di PT. ABC Bandung. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 7(2), 108–116. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v7i2.17233>
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541–572. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>
- Luthans, F., & Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological Capital: An Evidence-Based Positive Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(17), 1–43. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113324>
- Margareth, C. (2022). Pelatihan Modal Psikologis untuk Meningkatkan Keterikatan Kerja pada Superintendent & Team Leader PT . XXX. *Jurnal Psikologi Konseling*, 20(1), 1390–1399. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/36541-79895-1-PB.pdf>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Meuthia, F., & Ulfa, C. K. (2017). Effect of Morale on Employee Engagement At Pt . Perkebunan X. *Jurnal Pemikiran & Penelitian Psikologi PSIKOLOGIA*, 12(3), 134–152.
- Mujiasih, E. (2015). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) Dengan Keterikatan Karyawan. *Jurnal Psikologi Undip*, 14(1), 40–51. <https://doi.org/10.14710/jpu.14.1.40-51>
- Mustika, S. I., & Rahardjo, K. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Employee Engagement dan Organizational Citizenship

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Behaviour. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 47(1), 9–15.

Nugroho, D. A. S., Mujiasih, E., & Prihatsanti, U. (2013). Hubungan Antara Psychological Capital Dengan Work Engagement Pada Karyawan PT. Bank Mega Regional Area Semarang. *Jurnal Psikologi Undip*, 12(2), 192–202.

Octa, A. (2021). *6 Konsep Dasar untuk Memberikan Pelayanan Prima*. Distribusipemasaran.Com. <https://distribusipemasaran.com/6-konsep-dasar-untuk-memberikan-pelayanan-prima/>

Olivia, S., & Prihatsanti, U. (2017). Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan Work Engagement Pada Anggota Sabhara Polda Jateng Semarang. *Jurnal Empati*, 6(Nomor 4), 354–361.

Pertiwi, L. D., Istiqomah, E., & Zwagery, R. V. (2019). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi Dengan Keterikatan Kerja Pada Karyawan PT Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin. *Jurnal Kognisia*, 2(1), 94–98.

Postelnyak, M. (2023). *10+ Cara Meningkatkan Keterlibatan Karyawan Garis Depan*. Contactmonkey. <https://www.contactmonkey.com/blog/frontline-employee-engagement>

Purwanto, E. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pustaka Pelajar.

Rezkinda, W. M. (2019). Hubungan antara Dukungan Sosial Atasan dan Modal Psikologis dengan Keterikatan Kerja pada Karyawan PT. Kerta Rajasa Raya. *Unwaha*, 220–229.

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Perilaku Organisasi* (16th ed.). Salemba Empat.

Saputri, A. (2021). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Modal Psikologi Terhadap Keterikatan Kerja di PT. X. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(2), 345. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v9i2.5975>

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Suheryanto, A. P. P., & Hatta, M. I. (2022). Pengaruh Psychological Capital terhadap Work engagement pada Karyawan Milenial. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 2(1), 293–301. <https://doi.org/10.29313/bcsp.v2i1.1038>

Sun, L. (2019). Perceived Organizational Support: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(3), 155–175. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i3.15102>

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sun, L., & Bunchapattanasakda, C. (2019). Employee Engagement: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(1), 63–80. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i1.14167>

Suryaningrum, A. G., & Silvianita, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Employee Engagement Tenaga Keperawatan dan Penunjang Medik di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *Sosiohumanitas*, 20(1), 124–137. <https://doi.org/10.36555/sosiohumanitas.v20i1.53>

Tafsirweb.com. (n.d.). *Surat Al Jumu'ah Ayat 10*. Tafsirweb.Com. Retrieved June 15, 2023, from <https://tafsirweb.com/10910-surat-al-jumuah-ayat-10.html>

Titien. (2016). Penyusunan dan Pengembangan Alat Ukur Employee Engagement. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, 1(1), 113–130. <https://doi.org/10.21580/pjpp.v1i1.958>

Wahidah, E. Y. (2018). Resiliensi Perspektif Al Quran. *Jurnal Islam Nusantara*, 2(1), 105–120. <https://doi.org/10.33852/jurnalin.v2i1.73>

Yusuf, R. M., Taroreh, R. N., & Lumintang, G. G. (2019). Pengaruh Employee Engagement, Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Indospice di Manado. *Jurnal Emba*, 7(4), 4787–4797.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 1

VALIDASI ALAT UKUR

UIN SUSKA RIAU

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lembar Validasi Alat Ukur Variabel Psychological Capital, Perceived Organizational Support, dan Employee Engagement

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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR (*PSYCHOLOGICAL CAPITAL* / MODAL PSIKOLOGIS)

1. Definisi Operasional

Psychological Capital (modal psikologis) adalah keadaan perkembangan psikologis positif *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru yang ditandai dengan adanya kepercayaan atau keyakinan diri dalam bertindak dan melakukan tugas yang menantang, optimis terhadap keberhasilan saat ini dan masa depan, tekun dan memiliki arah yang jelas dalam meraih tujuan hingga berhasil, serta tetap bertahan saat menghadapi kesulitan dan hambatan untuk mencapai kesuksesan. Adapun menurut Luthans & Morgan (2017) terdapat empat dimensi *psychological capital* yang biasanya disingkat dengan HERO, yaitu:

- 1) *Hope* (Harapan), dapat didefinisikan sebagai energi yang terfokus pada tujuan pribadi serta cara atau segala alternatif yang mengarahkan individu kepada sasaran.
- 2) *Efficacy* (Keyakinan), yaitu saat individu memiliki keyakinan akan kemampuan dirinya sendiri dengan mengerahkan motivasi, sumber kognitif, dan metode kerja yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas dan pengambilan keputusan terbaik dalam hal yang menantang.
- 3) *Resilience* (Ketahanan), yaitu suatu kondisi di mana individu dihadapkan pada masalah dan tantangan namun bisa bertahan dan bangkit Kembali demi meraih kesuksesan.
- 4) *Optimisme* (Optimis), yaitu saat individu membuat pemahaman mengenai diri sendiri yang bersifat positif yang berkaitan dengan kesuksesan di masa kini dan pada masa mendatang.

1. **Skala yang digunakan** : () Buat Sendiri (√) Terjemahan () Modifikasi
2. **Jumlah Aitem** : 24 Aitem
3. **Jenis Format dan respon** : *Psychological Capital Questionnaire* menggunakan format *Rating Scale* model Likert dengan 6 (enam) jenis respon, yaitu:

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sangat Tidak Setuju	:	1	Agak Setuju	:	4
Tidak Setuju	:	2	Setuju	:	5
Agak Tidak Setuju	:	3	Sangat Setuju	:	6

4. Penilaian setiap butir aitem

Relevan (R) Kurang Relevan (KR) Tidak Relevan (TR)

5. Petunjuk

Pada bagian ini saya mohon bantuan Bapak / Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan (aitem) di dalam skala ini. Skala ini bertujuan untuk mengetahui empat dimensi *psychological capital*, Bapak / Ibu dimohon untuk menilai berdasarkan kesesuaian antara pernyataan (aitem) dengan aspek yang diajukan. Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang disediakan, yaitu: Relevan (R), Kurang Relevan (KR), atau Tidak Relevan (TR). Untuk jawaban yang dipilih, dimohon Ibu/Bapak untuk memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang disediakan.

UIN SUSKA RIAU

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimensi	No.	Aitem Original	Aitem Adaptasi	Respon		
				R	KR	TR
Hope (Harapan)	1	If I should find myself in a jam about my job, I could think of many ways to get out of the jam	Ketika saya menghadapi masalah dalam pekerjaan, saya memiliki berbagai cara untuk menyelesaikan masalah tersebut.	V		
	2	At the present time, I am energetically pursuing my goals.	Saat ini saya merasa bersemangat untuk mengejar tujuan-tujuan saya.	V		
	3	There are lots of ways around any problem concerning my job.	Ada banyak jalan keluar untuk masalah apapun yang berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	4	Right now, I see myself as being pretty successful concerning my job.	Saat ini saya melihat diri saya cukup berhasil dalam pekerjaan saya.	V		
	5	I can think of many ways to reach my current goals regarding my job.	Saya mempunyai banyak cara untuk mencapai tujuan yang ada saat ini berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	6	At this time, I am meeting the goals that I have set for myself concerning my job.	Saat ini saya sudah mencapai tujuan-tujuan yang saya tetapkan berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
Efficacy (Keyakinan)	7	I feel confident analyzing a long-term problem to find a solution concerning my job.	Saya merasa percaya diri untuk menemukan jalan keluar bagi permasalahan yang bersifat jangka panjang berkaitan dengan pekerjaan.	V		

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	8	I feel confident in representing my ideas concerning my job.	Saya merasa percaya diri untuk mengungkapkan ide-ide yang saya miliki berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	9	I feel confident contributing to discussions about strategies on my job.	Saya merasa percaya diri untuk menyampaikan pendapat dalam diskusi tentang cara-cara untuk mencapai tujuan yang berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	10	I feel confident setting targets/goals on my job.	Saya merasa percaya diri menetapkan target-target /tujuan-tujuan yang berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	11	I feel confident contacting people to discuss problems concerning my job.	Saya merasa percaya diri dalam berkomunikasi dengan orang lain untuk membahas permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	12	I feel confident sharing information with a group of students about my job.	Saya merasa percaya diri untuk berbagi informasi kepada teman-teman tentang pekerjaan saya.	V		
<i>Resilience</i> (Ketahanan)	13 UF	When I have a setback with my job, I have trouble recovering from it, moving on.	Saat mengalami kegagalan dalam pekerjaan, saya sulit untuk bangkit kembali dan melupakan hal tersebut.	V		

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	14	I usually manage difficulties one way or another concerning my job.	Saya biasanya mengatasi masalah yang saya hadapi dalam pekerjaan dengan menggunakan berbagai alternatif cara.	V		
	15	I can be “on my own” so to speak, if I have to regarding my job.	Dalam keadaan terdesak, saya bisa mengerjakan sendiri hal-hal berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	16	I usually take stressful things in stride with regard to my job.	Saya biasanya dapat dengan cepat mengatasi kesulitan-kesulitan yang saya alami berkaitan dengan pekerjaan.	V		
	17	I can get through difficult times at family because I’ve experienced difficulty before concerning my job.	Saya dapat melalui masa-masa sulit dalam keluarga karena sebelumnya saya sudah pernah mengalami kesulitan berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	18	I feel I can handle many things at a time with my job.	Saya rasa saya mampu mengerjakan berbagai hal sekaligus berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
Optimism (Optimis)	19	When things are uncertain for me with regards to my job, I usually expect the best.	Ketika saya mengalami situasi tidak menentu berkaitan dengan pekerjaan, biasanya saya mengharapkan yang terbaik.	V		



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

20 UF	If something can go wrong for me with my my job, it will.	Saya membayangkan sesuatu yang buruk akan terjadi pada saya berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
21	I always look on the bright side of things regarding my job.	Saya selalu melihat sisi baik dari berbagai hal berkenaan dengan pekerjaan saya.	V		
22	I'm optimistic about what will happen to me in the future as it pertains to my job.	Saya optimis dengan apapun yang akan terjadi pada diri saya di masa depan berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
23 UF	With regards to my job, things never work out the way I want them to.	Berkaitan dengan pekerjaan, saya merasa segala sesuatu tidak berjalan sesuai keinginan saya.	V		
24	I approach my job as if "every cloud has a silver lining."	Dalam menjalani pekerjaan ini, saya memiliki prinsip "ada hikmah dibalik setiap masalah".	V		



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Catatan :

1. Isi (kesesuaian dengan indikator)

.....

2. Bahasa

.....

3. Jumlah Aitem

.....

Pekanbaru, Januari 2023

Validator

(Dr. Hijriyati Cucuani, M.Psi, Psi)



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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR

(PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT / PERSEPSI TERHADAP DUKUNGAN ORGANISASI)

1. Definisi Operasional

Perceived organizational support adalah persepsi pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru mempersepsikan adanya dukungan dari perusahaan terhadap dirinya dalam bentuk menghargai kontribusi mereka dan kepedulian perusahaan akan kesejahteraan mereka. Skala *perceived organizational support* yang disusun oleh Eisenberger dkk (1986) dalam versi asli sejumlah 36 item merupakan variabel yang unidimensi.

2. Skala yang digunakan

() Buat Sendiri () Terjemahan () Modifikasi

3. Jumlah Item : 36 item

4. Jenis Format dan respons : *Survey Perceived Organizational Support* menggunakan format Skala Likert dengan 7 (tujuh) jenis respon, yaitu:

Sangat Tidak Setuju	: 1	Agak Setuju	: 5
Tidak Setuju	: 2	Setuju	: 6
Agak Tidak Setuju	: 3	Sangat Setuju	: 7
Netral	: 4		

5. Penilaian setiap butir aitem

Relevan (R) Kurang Relevan (KR) Tidak Relevan (TR)

6. Petunjuk

Pada bagian ini saya mohon bantuan Bapak / Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan (aitem) di dalam skala ini. Skala ini bertujuan untuk mengetahui dua dimensi *perceived organizational support*. Bapak / Ibu dimohon untuk menilai berdasarkan kesesuaian antara pernyataan (aitem) dengan aspek yang diajukan. Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang disediakan, yaitu: Relevan (R), Kurang Relevan (KR), atau Tidak Relevan (TR). Untuk jawaban yang

dipilih, dimohon Ibu/Bapak untuk memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang disediakan.



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	Aitem Original	Aitem Adaptasi	Respon		
			R	KR	TR
1	The company values my contribution to its well-being.	Perusahaan menghargai kontribusi saya untuk mensejahterakan perusahaan.	V		
2 UF	If the company could hire someone to replace me at a lower salary it would do so.	Jika perusahaan dapat mempekerjakan seseorang untuk menggantikan saya dengan gaji yang lebih rendah, maka perusahaan akan melakukannya.	V		
3 UF	The company fails to appreciate any extra effort from me.	Perusahaan gagal menghargai usaha ekstra dari saya dalam bekerja.	V		
4	The company strongly considers my goals and values	Perusahaan sangat mempertimbangkan tujuan dan nilai-nilai yang saya miliki.	V		
5	The company is willing to extend itself in order to help me perform my job to the best of my ability.	Perusahaan bersedia mengembangkan diri saya untuk membantu saya melakukan pekerjaan sebaik mungkin.	V		
6 UF	If the company found a more efficient way to get my job done they would replace me.	Jika perusahaan menemukan cara yang lebih efisien untuk menyelesaikan pekerjaan saya, mereka akan menggantikan saya.	V		
7 UF	It would take only a small decrease in my performance for the company to want to replace me.	Hanya perlu sedikit penurunan dalam kinerja saya untuk perusahaan menggantikan saya.	V		
8 UF	The company feels there is little to be gained by employing me for the rest of my career.	Perusahaan menganggap tidak banyak yang bisa diperoleh dengan mempekerjakan saya selama sisa karier saya.	V		
9 UF	Even if I did the best job possible, the company would fail to notice.	Walaupun saya sudah memberikan kinerja terbaik saya, namun perusahaan tidak menyadarinya	V		

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

10 UF	If I were laid off, the company would prefer to hire someone new rather than take me back	Jika saya harus diberhentikan karena keterbatasan perusahaan, perusahaan lebih memilih mempekerjakan orang baru daripada meminta saya kembali.	V		
11 UF	If given the opportunity, the company would take advantage of me.	Jika terdapat kesempatan, perusahaan akan mengambil keuntungan dari saya.	V		
12	If I decided to quit, the company would try to persuade me to stay.	Jika saya memutuskan untuk berhenti, perusahaan berusaha membujuk saya untuk tetap tinggal.	V		
13 UF	The company feels that hiring me was a definite mistake.	Perusahaan menganggap bahwa mempekerjakan saya adalah kesalahan besar.	V		
14	The company takes pride in my accomplishments at work.	Perusahaan bangga terhadap pencapaian saya di tempat kerja.	V		
15	The company would understand if I were unable to finish a task on time.	Perusahaan akan memahami jika saya tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.	V		
16	If the company earned a greater profit, it would consider increasing my salary.	Jika perusahaan mendapatkan keuntungan yang lebih besar, perusahaan akan mempertimbangkan kenaikan gaji saya	V		
17 UF	The company feels that anyone could perform my job as well as I do.	Perusahaan menganggap bahwa siapa saja bisa melakukan pekerjaan sebaik yang saya lakukan	V		
18 UF	The company is unconcerned about paying me what I deserve.	Perusahaan tidak mpedulikan tentang kelayakan gaji yang saya peroleh.	V		
19 UF	If my job were eliminated, the company would prefer to lay me off rather than transfer me to a new job.	Jika bagian pekerjaan saya ditiadakan, perusahaan lebih memilih untuk memberhentikan saya daripada memindahkan saya ke bagian yang lain.	V		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

20	My supervisors are proud that I am a part of this organization.	Atasan saya bangga dengan keberadaan saya dalam perusahaan ini.	V		
21	The company would understand a long absence due to my illness	Perusahaan dapat memahami jika saya tidak masuk kerja dalam waktu yang lama dikarenakan sakit.	V		
22 UF	The company disregards my best interests when it makes decisions that affect me.	Perusahaan mengabaikan kepentingan terbaik saya ketika membuat keputusan yang menyangkut diri saya.	V		
23	Help is available from my company when I have a problem	Perusahaan menyediakan bantuan ketika saya menghadapi masalah.	V		
24	The company really cares about my well-being.	Perusahaan sangat peduli terhadap kesejahteraan saya.	V		
25 UF	The company would ignore any complaint from me	Perusahaan akan mengabaikan keluhan yang saya sampaikan.	V		
26 UF	The company would fail to understand my absence due to a personal problem	Perusahaan tidak mau memahami ketidakhadiran saya karena masalah pribadi.	V		
27	The company would forgive an honest mistake on my part.	Perusahaan akan memaafkan kesalahan fatal yang saya lakukan.	V		
28 UF	The company provides me little opportunity to move up the ranks.	Perusahaan memberikan saya sedikit kesempatan untuk naik pangkat.	V		
29	The company would grant a reasonable request for a change in my working conditions	Perusahaan akan mengabulkan permintaan yang wajar untuk perubahan kondisi kerja saya.	V		
30	The company is willing to help me when I need a special favor	Perusahaan bersedia membantu saya di saat saya memerlukan bantuan khusus.	V		
31	The company cares about my general satisfaction at work	Perusahaan peduli dengan kepuasan saya secara umum di tempat kerja	V		
32 UF	The company shows very little concern for me.	Perusahaan menunjukkan sangat sedikit sekali	V		



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		kepedulian terhadap saya.			
33	The company cares about my opinions.	Perusahaan peduli dengan pendapat saya.	V		
34 UF	The company cares more about making a profit than about me	Perusahaan lebih mementingkan tentang perolehan keuntungan dibandingkan tentang saya	V		
35	The company wishes to give me the best possible job for which I am qualified.	Perusahaan berharap dapat memberikan pekerjaan terbaik yang memungkinkan dengan kualifikasi yang saya miliki.	V		
36	The company tries to make my job as interesting as possible.	Perusahaan berusaha membuat pekerjaan saya semenarik mungkin	V		



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Catatan :

1. Isi (kesesuaian dengan indikator)

.....

2. Bahasa

.....

3. Jumlah Aitem

.....

Pekanbaru, Januari 2023

Validator

(Dr. Hijriyati Cucuani, M.Psi, Psi)

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR

(EMPLOYEE ENGAGEMENT / KETERIKATAN PEGAWAI)

1. Definisi Operasional

Employee engagement adalah suatu keadaan berpikir positif seorang *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru yang ditandai dengan adanya *vigour* (semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (penyerapan), dimana *frontliner* tersebut berkomitmen secara sikap, emosional, dan intelektual terhadap perusahaan. Menurut Schaufelli dkk (2002) ada tiga dimensi / aspek dalam *Employee Engagement*, yaitu:

- 1) *Vigour* (semangat), yaitu kesiapan seorang pegawai untuk mengabdikan diri dan selalu enerjik dalam bekerja, serta cenderung berusaha menghadapi kesulitan dan kegagalan dalam tugas, tingginya tingkat kekuatan mental (resiliensi), berusaha dengan sungguh-sungguh, dan gigih dalam bekerja.
- 2) *Dedication* (dedikasi), yaitu perasaan penuh makna, inspirasi, dan kebanggaan dengan kesediaan untuk mengorbankan tenaga, pikiran, dan waktu demi keberhasilan mencapai tujuan.
- 3) *Absorption* (penyerapan), yaitu pegawai yang benar-benar menikmati pekerjaannya, penuh konsentrasi dan minat yang tinggi terhadap pekerjaan sehingga merasa waktu berlalu begitu cepat dan pegawai sulit melepaskan diri dari pekerjaannya.

2. Skala yang digunakan

() Buat Sendiri (✓) Terjemahan () Modifikasi

3. Jumlah Item

: 17 item

4. Jenis Format dan respons

: *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES)

menggunakan format *Rating Scale* model Likert dengan 7 (tujuh) jenis respon, yaitu:

Tidak pernah	:	0
Hampir tidak pernah (Beberapa kali setahun atau kurang)	:	1
Jarang (Sebulan sekali atau kurang)	:	2

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kadang-kadang (Beberapa kali sebulan)	:	3
Sering (Sekali seminggu)	:	4
Sangat sering (Beberapa kali seminggu)	:	5
Selalu (Setiap hari)	:	6

5. Penilaian setiap butir aitem

Relevan (R) Kurang Relevan (KR) Tidak Relevan (TR)

6. Petunjuk

Pada bagian ini saya mohon bantuan Bapak / Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan (aitem) di dalam skala ini. Skala ini bertujuan untuk mengetahui tiga dimensi *employee engagement*. Bapak / Ibu dimohon untuk menilai berdasarkan kesesuaian antara pernyataan (aitem) dengan aspek yang diajukan. Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang disediakan, yaitu: Relevan (R), Kurang Relevan (KR), atau Tidak Relevan (TR). Untuk jawaban yang dipilih, dimohon Ibu/Bapak untuk memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang disediakan.

UIN SUSKA RIAU



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimensi	No.	Aitem Original	Aitem Adaptasi	Respon		
				R	KR	TR
<i>Vigor</i> (Semangat)	1	At my work, I feel bursting with energy.	Di tempat kerja, saya merasa penuh dengan energi.	V		
	2	At my job, I feel strong and vigorous.	Pada saat bekerja, saya merasa kuat dan penuh semangat.	V		
	3	When I get up in the morning, I feel like going to work.	Ketika saya bangun di pagi hari, saya merasa ingin segera pergi bekerja.	V		
	4	I can continue working for very long periods at a time.	Saya bisa terus bekerja untuk waktu yang sangat lama pada suatu waktu.	V		
	5	At my job, I am very resilient, mentally.	Saya sangat tangguh secara mental dalam pekerjaan ini.	V		
	6	At my work I always persevere, even when things do not go well.	Saya tetap bertahan di tempat kerja, bahkan ketika sesuatu terjadi di luar kehendak saya.	V		
<i>Dedication</i> (Dedikasi)	7	I find the work that I do full of meaning and purpose.	Saya menganggap pekerjaan yang saya lakukan penuh dengan makna dan tujuan.	V		
	8	I am enthusiastic about my job.	Saya merasa antusias dengan pekerjaan saya.	V		
	9	My job inspires me.	Pekerjaan ini menginspirasi saya.	V		
	10	I am proud on the work that I do.	Saya bangga dengan pekerjaan yang saya lakukan.	V		
	11	To me, my job is challenging.	Bagi saya, pekerjaan saya penuh tantangan.	V		
<i>Absorption</i> (Penyerapan)	12	Time flies when I'm working.	Waktu terasa berlalu begitu cepat ketika saya bekerja.	V		
	13	When I am working, I forget everything else	Ketika bekerja, saya seakan melupakan hal lain yang ada di	V		

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	around me.	sekitar saya.			
14	I feel happy when I am working intensely.	Saya merasa senang ketika saya bekerja secara terus-menerus.	V		
15	I am immersed in my work.	Saya larut dalam pekerjaan saya.	V		
16	I get carried away when I'm working.	Saya menikmati pekerjaan yang saya lakukan.	V		
17	It is difficult to detach myself from my job.	Saya merasa kesulitan untuk melepaskan diri dari pekerjaan saya.	V		





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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Catatan :

1. Isi (kesesuaian dengan indikator)

.....

2. Bahasa

.....

3. Jumlah Aitem

.....

Pekanbaru, Januari 2023

Validator

(Dr. Hijriyati Cucuani, M.Psi, Psi)

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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR (*PSYCHOLOGICAL CAPITAL* / MODAL PSIKOLOGIS)

1. Definisi Operasional

Psychological Capital (modal psikologis) adalah keadaan perkembangan psikologis positif *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru yang ditandai dengan adanya kepercayaan atau keyakinan diri dalam bertindak dan melakukan tugas yang menantang, optimis terhadap keberhasilan saat ini dan masa depan, tekun dan memiliki arah yang jelas dalam meraih tujuan hingga berhasil, serta tetap bertahan saat menghadapi kesulitan dan hambatan untuk mencapai kesuksesan. Adapun menurut Luthans & Morgan (2017) terdapat empat dimensi *psychological capital* yang biasanya disingkat dengan HERO, yaitu:

- 1) *Hope* (Harapan), dapat didefinisikan sebagai energi yang terfokus pada tujuan pribadi serta cara atau segala alternatif yang mengarahkan individu kepada sasaran.
- 2) *Efficacy* (Keyakinan), yaitu saat individu memiliki keyakinan akan kemampuan dirinya sendiri dengan mengerahkan motivasi, sumber kognitif, dan metode kerja yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas dan pengambilan keputusan terbaik dalam hal yang menantang.
- 3) *Resilience* (Ketahanan), yaitu suatu kondisi di mana individu dihadapkan pada masalah dan tantangan namun bisa bertahan dan bangkit Kembali demi meraih kesuksesan.
- 4) *Optimisme* (Optimis), yaitu saat individu membuat pemahaman mengenai diri sendiri yang bersifat positif yang berkaitan dengan kesuksesan di masa kini dan pada masa mendatang.

2. Skala yang digunakan : () Buat Sendiri (✓) Terjemahan () Modifikasi

3. Jumlah Aitem : 24 Aitem

4. Jenis Format dan respon : *Psychological Capital Questionnaire* menggunakan format *Rating Scale* model Likert dengan 6 (enam) jenis respon, yaitu:

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sangat Tidak Setuju	:	1	Agak Setuju	:	4
Tidak Setuju	:	2	Setuju	:	5
Agak Tidak Setuju	:	3	Sangat Setuju	:	6

5. Penilaian setiap butir aitem

Relevan (R) Kurang Relevan (KR) Tidak Relevan (TR)

6. Petunjuk

Pada bagian ini saya mohon bantuan Bapak / Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan (aitem) di dalam skala ini. Skala ini bertujuan untuk mengetahui empat dimensi *psychological capital*, Bapak / Ibu dimohon untuk menilai berdasarkan kesesuaian antara pernyataan (aitem) dengan aspek yang diajukan. Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang disediakan, yaitu: Relevan (R), Kurang Relevan (KR), atau Tidak Relevan (TR). Untuk jawaban yang dipilih, dimohon Ibu/Bapak untuk memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang disediakan.

UIN SUSKA RIAU

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimensi	No.	Aitem Original	Aitem Adaptasi	Respon		
				R	KR	TR
Hope (Harapan)	1	If I should find myself in a jam about my job, I could think of many ways to get out of the jam	Ketika saya menghadapi masalah dalam pekerjaan, saya memiliki berbagai cara untuk menyelesaikan masalah tersebut.	V		
	2	At the present time, I am energetically pursuing my goals.	Saat ini saya merasa bersemangat untuk mengejar tujuan-tujuan saya.	V		
	3	There are lots of ways around any problem concerning my job.	Ada banyak jalan keluar untuk masalah apapun yang berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	4	Right now, I see myself as being pretty successful concerning my job.	Saat ini saya melihat diri saya cukup berhasil dalam pekerjaan saya.	V		
	5	I can think of many ways to reach my current goals regarding my job.	Saya mempunyai banyak cara untuk mencapai tujuan yang ada saat ini berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	6	At this time, I am meeting the goals that I have set for myself concerning my job.	Saat ini saya sudah mencapai tujuan-tujuan yang saya tetapkan berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
Efficacy (Keyakinan)	7	I feel confident analyzing a long-term problem to find a solution concerning my job.	Saya merasa percaya diri untuk menemukan jalan keluar bagi permasalahan yang bersifat jangka panjang berkaitan dengan pekerjaan.	V		

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	8	I feel confident in representing my ideas concerning my job.	Saya merasa percaya diri untuk mengungkapkan ide-ide yang saya miliki berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	9	I feel confident contributing to discussions about strategies on my job.	Saya merasa percaya diri untuk menyampaikan pendapat dalam diskusi tentang cara-cara untuk mencapai tujuan yang berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	10	I feel confident setting targets/goals on my job.	Saya merasa percaya diri menetapkan target-target /tujuan-tujuan yang berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	11	I feel confident contacting people to discuss problems concerning my job.	Saya merasa percaya diri dalam berkomunikasi dengan orang lain untuk membahas permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	12	I feel confident sharing information with a group of students about my job.	Saya merasa percaya diri untuk berbagi informasi kepada teman-teman tentang pekerjaan saya.	V		
<i>Resilience</i> (Ketahanan)	13 UF	When I have a setback with my job, I have trouble recovering from it, moving on.	Saat mengalami kegagalan dalam pekerjaan, saya sulit untuk bangkit kembali dan melupakan hal tersebut.	V		

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	14	I usually manage difficulties one way or another concerning my job.	Saya biasanya mengatasi masalah yang saya hadapi dalam pekerjaan dengan menggunakan berbagai alternatif cara.	V		
	15	I can be “on my own” so to speak, if I have to regarding my job.	Dalam keadaan terdesak, saya bisa mengerjakan sendiri hal-hal berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	16	I usually take stressful things in stride with regard to my job.	Saya biasanya dapat dengan cepat mengatasi kesulitan-kesulitan yang saya alami berkaitan dengan pekerjaan.	V		
	17	I can get through difficult times at family because I’ve experienced difficulty before concerning my job.	Saya dapat melalui masa-masa sulit dalam keluarga karena sebelumnya saya sudah pernah mengalami kesulitan berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
	18	I feel I can handle many things at a time with my job.	Saya rasa saya mampu mengerjakan berbagai hal sekaligus berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
Optimism (Optimis)	19	When things are uncertain for me with regards to my job, I usually expect the best.	Ketika saya mengalami situasi tidak menentu berkaitan dengan pekerjaan, biasanya saya mengharapkan yang terbaik.	V		

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

20 UF	If something can go wrong for me with my my job, it will.	Saya membayangkan sesuatu yang buruk akan terjadi pada saya berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
21	I always look on the bright side of things regarding my job.	Saya selalu melihat sisi baik dari berbagai hal berkenaan dengan pekerjaan saya.	V		
22	I'm optimistic about what will happen to me in the future as it pertains to my job.	Saya optimis dengan apapun yang akan terjadi pada diri saya di masa depan berkaitan dengan pekerjaan saya.	V		
23 UF	With regards to my job, things never work out the way I want them to.	Berkaitan dengan pekerjaan, saya merasa segala sesuatu tidak berjalan sesuai keinginan saya.	V		
24	I approach my job as if "every cloud has a silver lining."	Dalam menjalani pekerjaan ini, saya memiliki prinsip "ada hikmah dibalik setiap masalah".	V		

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Catatan :

1. Isi (kesesuaian dengan indikator)

.....
.....
.....

2. Bahasa

.....
.....
.....

3. Jumlah Aitem

.....
.....
.....

Cukup

Pekanbaru, Januari 2023

Validator



(Dr. Harmaini, M.Si)



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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR

(PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT / PERSEPSI TERHADAP DUKUNGAN ORGANISASI)

1. Definisi Operasional

Perceived organizational support adalah persepsi pegawai *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru mempersepsikan adanya dukungan dari perusahaan terhadap dirinya dalam bentuk menghargai kontribusi mereka dan kepedulian perusahaan akan kesejahteraan mereka. Skala *perceived organizational support* yang disusun oleh Eisenberger dkk (1986) dalam versi asli sejumlah 36 item merupakan variabel yang unidimensi.

2. Skala yang digunakan

() Buat Sendiri () Terjemahan () Modifikasi

3. Jumlah Item : 36 item

4. Jenis Format dan respons : *Survey Perceived Organizational Support* menggunakan format Skala Likert dengan 7 (tujuh) jenis respon, yaitu:

Sangat Tidak Setuju	: 1	Agak Setuju	: 5
Tidak Setuju	: 2	Setuju	: 6
Agak Tidak Setuju	: 3	Sangat Setuju	: 7
Netral	: 4		

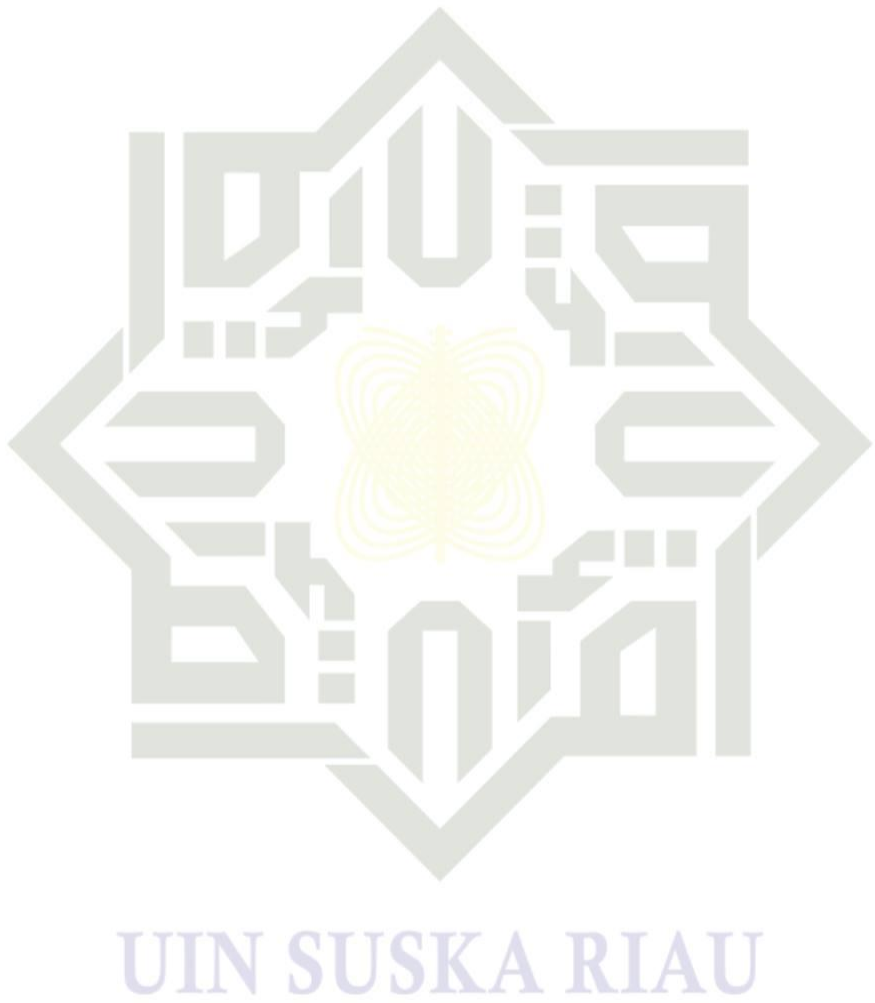
5. Penilaian setiap butir aitem

Relevan (R) Kurang Relevan (KR) Tidak Relevan (TR)

6. Petunjuk

Pada bagian ini saya mohon bantuan Bapak / Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan (aitem) di dalam skala ini. Skala ini bertujuan untuk mengetahui dua dimensi *perceived organizational support*. Bapak / Ibu dimohon untuk menilai berdasarkan kesesuaian antara pernyataan (aitem) dengan aspek yang diajukan. Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang disediakan, yaitu: Relevan (R), Kurang Relevan (KR), atau Tidak Relevan (TR). Untuk jawaban yang

dipilih, dimohon Ibu/Bapak untuk memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang disediakan.



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	Aitem Original	Aitem Adaptasi	Respon		
			R	KR	TR
1	The company values my contribution to its well-being.	Perusahaan menghargai kontribusi saya untuk mensejahterakan perusahaan.	V		
2 UF	If the company could hire someone to replace me at a lower salary it would do so.	Jika perusahaan dapat mempekerjakan seseorang untuk menggantikan saya dengan gaji yang lebih rendah, maka perusahaan akan melakukannya.	V		
3 UF	The company fails to appreciate any extra effort from me.	Perusahaan gagal menghargai usaha ekstra dari saya dalam bekerja.	V		
4	The company strongly considers my goals and values	Perusahaan sangat mempertimbangkan tujuan dan nilai-nilai yang saya miliki.	V		
5	The company is willing to extend itself in order to help me perform my job to the best of my ability.	Perusahaan bersedia mengembangkan diri saya untuk membantu saya melakukan pekerjaan sebaik mungkin.	V		
6 UF	If the company found a more efficient way to get my job done they would replace me.	Jika perusahaan menemukan cara yang lebih efisien untuk menyelesaikan pekerjaan saya, mereka akan menggantikan saya.	V		
7 UF	It would take only a small decrease in my performance for the company to want to replace me.	Hanya perlu sedikit penurunan dalam kinerja saya untuk perusahaan menggantikan saya.	V		
8 UF	The company feels there is little to be gained by employing me for the rest of my career.	Perusahaan menganggap tidak banyak yang bisa diperoleh dengan mempekerjakan saya selama sisa karier saya.	V		
9 UF	Even if I did the best job possible, the company would fail to notice.	Walaupun saya sudah memberikan kinerja terbaik saya, namun perusahaan tidak menyadarinya	V		

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10 UF	If I were laid off, the company would prefer to hire someone new rather than take me back	Jika saya harus diberhentikan karena keterbatasan perusahaan, perusahaan lebih memilih mempekerjakan orang baru daripada meminta saya kembali.	V		
11 UF	If given the opportunity, the company would take advantage of me.	Jika terdapat kesempatan, perusahaan akan mengambil keuntungan dari saya.	V		
12	If I decided to quit, the company would try to persuade me to stay.	Jika saya memutuskan untuk berhenti, perusahaan berusaha membujuk saya untuk tetap tinggal.	V		
13 UF	The company feels that hiring me was a definite mistake.	Perusahaan menganggap bahwa mempekerjakan saya adalah kesalahan besar.	V		
14	The company takes pride in my accomplishments at work.	Perusahaan bangga terhadap pencapaian saya di tempat kerja.	V		
15	The company would understand if I were unable to finish a task on time.	Perusahaan akan memahami jika saya tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.	V		
16	If the company earned a greater profit, it would consider increasing my salary.	Jika perusahaan mendapatkan keuntungan yang lebih besar, perusahaan akan mempertimbangkan kenaikan gaji saya	V		
17 UF	The company feels that anyone could perform my job as well as I do.	Perusahaan menganggap bahwa siapa saja bisa melakukan pekerjaan sebaik yang saya lakukan	V		
18 UF	The company is unconcerned about paying me what I deserve.	Perusahaan tidak mpedulikan tentang kelayakan gaji yang saya peroleh.	V		
19 UF	If my job were eliminated, the company would prefer to lay me off rather than transfer me to a new job.	Jika bagian pekerjaan saya ditiadakan, perusahaan lebih memilih untuk memberhentikan saya daripada memindahkan saya ke bagian yang lain.	V		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

20	My supervisors are proud that I am a part of this organization.	Atasan saya bangga dengan keberadaan saya dalam perusahaan ini.	V		
21	The company would understand a long absence due to my illness	Perusahaan dapat memahami jika saya tidak masuk kerja dalam waktu yang lama dikarenakan sakit.	V		
22 UF	The company disregards my best interests when it makes decisions that affect me.	Perusahaan mengabaikan kepentingan terbaik saya ketika membuat keputusan yang menyangkut diri saya.	V		
23	Help is available from my company when I have a problem	Perusahaan menyediakan bantuan ketika saya menghadapi masalah.	V		
24	The company really cares about my well-being.	Perusahaan sangat peduli terhadap kesejahteraan saya.	V		
25 UF	The company would ignore any complaint from me	Perusahaan akan mengabaikan keluhan yang saya sampaikan.	V		
26 UF	The company would fail to understand my absence due to a personal problem	Perusahaan tidak mau memahami ketidakhadiran saya karena masalah pribadi.	V		
27	The company would forgive an honest mistake on my part.	Perusahaan akan memaafkan kesalahan fatal yang saya lakukan.	V		
28 UF	The company provides me little opportunity to move up the ranks.	Perusahaan memberikan saya sedikit kesempatan untuk naik pangkat.	V		
29	The company would grant a reasonable request for a change in my working conditions	Perusahaan akan mengabulkan permintaan yang wajar untuk perubahan kondisi kerja saya.	V		
30	The company is willing to help me when I need a special favor	Perusahaan bersedia membantu saya di saat saya memerlukan bantuan khusus.	V		
31	The company cares about my general satisfaction at work	Perusahaan peduli dengan kepuasan saya secara umum di tempat kerja	V		
32 UF	The company shows very little concern for me.	Perusahaan menunjukkan sangat sedikit sekali	V		

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		kepedulian terhadap saya.			
33	The company cares about my opinions.	Perusahaan peduli dengan pendapat saya.	V		
34 UF	The company cares more about making a profit than about me	Perusahaan lebih mementingkan tentang perolehan keuntungan dibandingkan tentang saya	V		
35	The company wishes to give me the best possible job for which I am qualified.	Perusahaan berharap dapat memberikan pekerjaan terbaik yang memungkinkan dengan kualifikasi yang saya miliki.	V		
36	The company tries to make my job as interesting as possible.	Perusahaan berusaha membuat pekerjaan saya semenarik mungkin	V		

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Catatan :

1. Isi (kesesuaian dengan indikator)

.....
.....
.....

2. Bahasa

.....
.....
.....

3. Jumlah Aitem

.....
.....
.....

Cukup

Pekanbaru, Januari 2023

Validator



(Dr. Harmaini, M.Si)



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR
(EMPLOYEE ENGAGEMENT / KETERIKATAN PEGAWAI)**

1. Definisi Operasional

Employee engagment adalah suatu keadaan berpikir positif seorang *frontliner* PT. Bank X Area Pekanbaru yang ditandai dengan adanya *vigour* (semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (penyerapan), dimana *frontliner* tersebut berkomitmen secara sikap, emosional, dan intelektual terhadap perusahaan. Menurut Schaufelli dkk (2002) ada tiga dimensi / aspek dalam *Employee Engagement*, yaitu:

- 1) *Vigour* (semangat), yaitu kesiapan seorang pegawai untuk mengabdikan diri dan selalu enerjik dalam bekerja, serta cenderung berusaha menghadapi kesulitan dan kegagalan dalam tugas, tingginya tingkat kekuatan mental (resiliensi), berusaha dengan sungguh-sungguh, dan gigih dalam bekerja.
- 2) *Dedication* (dedikasi), yaitu perasaan penuh makna, inspirasi, dan kebanggaan dengan kesediaan untuk mengorbankan tenaga, pikiran, dan waktu demi keberhasilan mencapai tujuan.
- 3) *Absorption* (penyerapan), yaitu pegawai yang benar-benar menikmati pekerjaannya, penuh konsentrasi dan minat yang tinggi terhadap pekerjaan sehingga merasa waktu berlalu begitu cepat dan pegawai sulit melepaskan diri dari pekerjaannya.

2. Skala yang digunakan

() Buat Sendiri (✓) Terjemahan () Modifikasi

3. Jumlah Item

: 17 item

4. Jenis Format dan respons

: *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES)

menggunakan format *Rating Scale* model Likert dengan 7 (tujuh) jenis respon, yaitu:

Tidak pernah	:	0
Hampir tidak pernah (Beberapa kali setahun atau kurang)	:	1
Jarang (Sebulan sekali atau kurang)	:	2



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kadang-kadang (Beberapa kali sebulan)	:	3
Sering (Sekali seminggu)	:	4
Sangat sering (Beberapa kali seminggu)	:	5
Selalu (Setiap hari)	:	6

5. Penilaian setiap butir aitem

Relevan (R) Kurang Relevan (KR) Tidak Relevan (TR)

6. Petunjuk

Pada bagian ini saya mohon bantuan Bapak / Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan (aitem) di dalam skala ini. Skala ini bertujuan untuk mengetahui tiga dimensi *employee engagement*. Bapak / Ibu dimohon untuk menilai berdasarkan kesesuaian antara pernyataan (aitem) dengan aspek yang diajukan. Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang disediakan, yaitu: Relevan (R), Kurang Relevan (KR), atau Tidak Relevan (TR). Untuk jawaban yang dipilih, dimohon Ibu/Bapak untuk memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang disediakan.

UIN SUSKA RIAU

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimensi	No.	Aitem Original	Aitem Adaptasi	Respon		
				R	KR	TR
<i>Vigor</i> (Semangat)	1	At my work, I feel bursting with energy.	Di tempat kerja, saya merasa penuh dengan energi.	V		
	2	At my job, I feel strong and vigorous.	Pada saat bekerja, saya merasa kuat dan penuh semangat.	V		
	3	When I get up in the morning, I feel like going to work.	Ketika saya bangun di pagi hari, saya merasa ingin segera pergi bekerja.	V		
	4	I can continue working for very long periods at a time.	Saya bisa terus bekerja untuk waktu yang sangat lama pada suatu waktu.	V		
	5	At my job, I am very resilient, mentally.	Saya sangat tangguh secara mental dalam pekerjaan ini.	V		
	6	At my work I always persevere, even when things do not go well.	Saya tetap bertahan di tempat kerja, bahkan ketika sesuatu terjadi di luar kehendak saya.	V		
<i>Dedication</i> (Dedikasi)	7	I find the work that I do full of meaning and purpose.	Saya menganggap pekerjaan yang saya lakukan penuh dengan makna dan tujuan.	V		
	8	I am enthusiastic about my job.	Saya merasa antusias dengan pekerjaan saya.	V		
	9	My job inspires me.	Pekerjaan ini menginspirasi saya.	V		
	10	I am proud on the work that I do.	Saya bangga dengan pekerjaan yang saya lakukan.	V		
	11	To me, my job is challenging.	Bagi saya, pekerjaan saya penuh tantangan.	V		
<i>Absorption</i> (Penyerapan)	12	Time flies when I'm working.	Waktu terasa berlalu begitu cepat ketika saya bekerja.	V		
	13	When I am working, I forget everything else	Ketika bekerja, saya seakan melupakan hal lain yang ada di	V		

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	around me.	sekitar saya.			
14	I feel happy when I am working intensely.	Saya merasa senang ketika saya bekerja secara terus-menerus.	V		
15	I am immersed in my work.	Saya larut dalam pekerjaan saya.	V		
16	I get carried away when I'm working.	Saya menikmati pekerjaan yang saya lakukan.	V		
17	It is difficult to detach myself from my job.	Saya merasa kesulitan untuk melepaskan diri dari pekerjaan saya.	V		

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Catatan :

1. Isi (kesesuaian dengan indikator)

.....
.....
.....

2. Bahasa

.....
.....
.....

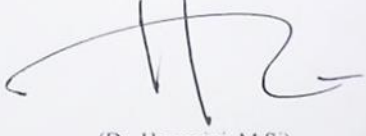
3. Jumlah Aitem

.....
.....
.....

Cukup

Pekanbaru, Januari 2023

Validator



(Dr. Harmaini, M.Si)

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN 2

SKALA *TRYOUT*

UIN SUSKA RIAU



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGANTAR SKALA PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Area Pekanbaru

Dengan Hormat,

Saya **Poppy Dwinanda** adalah mahasiswi Program Studi Magister Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian pendidikan yang sedang saya tempuh. Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat berpartisipasi dalam penelitian saya dengan mengisi skala yang ada di bawah ini.

Adapun yang dapat menjadi responden dalam penelitian ini adalah:

1. Pegawai *frontliner* Bank Mandiri Area Pekanbaru;
2. Berstatus sebagai pegawai Bank Mandiri (Tetap / PKWT);
Masa kerja minimal dua tahun di Bank Mandiri.

Dalam pengisian skala ini tidak ada jawaban benar atau salah. Semua pendapat yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dalam skala akan dijamin kerahasiaannya. Hal ini semata-mata untuk kepentingan penelitian ilmiah. Hanya ringkasan dan hasil analisis secara keseluruhan yang akan dilaporkan atau dipublikasikan. Jika Bapak/Ibu/Saudara/i memerlukan informasi berkaitan dengan skala tersebut dapat menghubungi saya di nomor handphone **081322104969** atau dapat mengirim email ke **poppydwinanda83.pd@gmail.com**.

Saya mohon skala dapat diisi dengan lengkap. Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i, saya mengucapkan terima kasih. Tanpa bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i, penelitian ini tidak dapat diselesaikan.

Hormat Saya,

Poppy Dwinanda

Peneliti

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama / Inisial :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
4. Bagian / Posisi :
 - Customer Service
 - Teller
 - Security Organic
5. Status Kepegawaian :
 - Tetap
 - Kontrak
6. Lama Bekerja :
7. Pendidikan Terakhir :
 - S2
 - S1
 - Diploma
 - SMA / SMK
8. No. Handphone (LinkAja) :

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PETUNJUK PENGISIAN SKALA I

Dalam pengisian skala ini, Saudara diminta untuk memberikan jawaban dari pernyataan-pernyataan berikut dengan jujur, sesuai dengan kondisi Saudara yang sebenarnya. Saudara diharapkan untuk membaca dan memahami masing-masing pernyataan dengan baik. Saudara diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan kondisi diri Saudara saat ini, dengan cara memberikan tanda **centang** (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia, yaitu:

- STS : Sangat Tidak Setuju
 TS : Tidak Setuju
 ATS : Agak Tidak Setuju
 N : Netral
 AS : Agak setuju
 S : Setuju
 SS : Sangat Setuju

Apabila Saudara ingin mengganti jawaban yang sudah Saudara isi dengan jawaban lain, silakan memberikan tanda **silang** (X) pada tanda centang (✓) yang sudah Saudara pilih sebelumnya, dan memberikan tanda **centang** (✓) pada jawaban baru yang lebih sesuai dengan kondisi Saudara saat ini. Setiap orang dapat memiliki jawaban yang berbeda dan **TIDAK ADA JAWABAN BENAR ATAU SALAH**. Oleh karena itu, **PILIHLAH JAWABAN YANG SESUAI DENGAN DIRI SAUDARA**. Jika Saudara sudah jelas dengan petunjuk pengisian, silakan melanjutkan ke halaman berikutnya dan mulai mengisi pernyataan-pernyataan dengan jawaban yang sesuai dengan diri Saudara.

Terima kasih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

SKALA I

No.	Pernyataan	STS	TS	ATS	N	AS	S	SS
1	Perusahaan menghargai kontribusi saya untuk mensejahterakan perusahaan.							
2	Jika perusahaan dapat mempekerjakan seseorang untuk menggantikan saya dengan gaji yang lebih rendah, maka perusahaan akan melakukannya.							
3	Perusahaan gagal menghargai usaha ekstra dari saya dalam bekerja.							
4	Perusahaan sangat mempertimbangkan tujuan dan nilai-nilai yang saya miliki.							
5	Perusahaan bersedia mengembangkan diri saya untuk membantu saya melakukan pekerjaan sebaik mungkin.							
6	Perusahaan dapat memahami jika saya tidak masuk kerja dalam waktu yang lama dikarenakan sakit.							
7	Perusahaan mengabaikan kepentingan terbaik saya ketika membuat keputusan yang menyangkut diri saya.							
8	Perusahaan menyediakan bantuan ketika saya menghadapi masalah.							
9	Perusahaan sangat peduli terhadap kesejahteraan saya.							
10	Perusahaan akan mengabaikan keluhan yang saya sampaikan.							
11	Jika perusahaan							

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

	menemukan cara yang lebih efisien untuk menyelesaikan pekerjaan saya, mereka akan menggantikan saya.							
12	Hanya perlu sedikit penurunan dalam kinerja saya untuk perusahaan dapat menggantikan saya.							
13	Perusahaan menganggap tidak banyak yang bisa diperoleh dengan mempekerjakan saya selama sisa karier saya.							
14	Walaupun saya sudah memberikan kinerja terbaik saya, namun perusahaan tidak menyadarinya							
15	Jika saya harus diberhentikan karena keterbatasan perusahaan, perusahaan akan lebih memilih mempekerjakan orang baru daripada meminta saya kembali.							
16	Perusahaan tidak mau memahami ketidakhadiran saya karena masalah pribadi.							
17	Perusahaan akan memaafkan kesalahan fatal yang saya lakukan.							
18	Perusahaan memberikan saya sedikit kesempatan untuk naik pangkat.							
19	Perusahaan akan mengabulkan permintaan yang wajar untuk perubahan kondisi kerja saya.							
20	Perusahaan bersedia membantu saya di saat saya memerlukan bantuan khusus.							

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

21	Jika terdapat kesempatan, perusahaan akan mengambil keuntungan dari saya.							
22	Jika saya memutuskan untuk berhenti, perusahaan berusaha membujuk saya untuk tetap tinggal.							
23	Perusahaan menganggap bahwa mempekerjakan saya adalah kesalahan besar.							
24	Perusahaan bangga terhadap pencapaian saya di tempat kerja.							
25	Perusahaan akan memahami jika saya tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.							
26	Perusahaan peduli dengan kepuasan saya secara umum di tempat kerja							
27	Perusahaan menunjukkan sangat sedikit sekali kepedulian terhadap saya.							
28	Perusahaan peduli dengan pendapat saya.							
29	Perusahaan lebih mementingkan tentang perolehan keuntungan dibandingkan tentang saya							
30	Perusahaan berharap dapat memberikan pekerjaan terbaik yang memungkinkan dengan kualifikasi yang saya miliki.							
31	Jika perusahaan mendapatkan keuntungan yang lebih besar, perusahaan akan mempertimbangkan kenaikan gaji saya							
32	Perusahaan menganggap bahwa siapa saja bisa melakukan pekerjaan							

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	sebaik yang saya lakukan							
33	Perusahaan tidak mempedulikan tentang kelayakan gaji yang saya peroleh.							
34	Jika bagian pekerjaan saya ditiadakan, perusahaan lebih memilih untuk memberhentikan saya daripada memindahkan saya ke bagian pekerjaan yang lain.							
35	Atasan saya bangga dengan keberadaan saya dalam perusahaan ini.							
36	Perusahaan berusaha membuat pekerjaan saya semenarik mungkin.							

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PETUNJUK PENGISIAN SKALA II

Dalam pengisian skala ini, Saudara diminta untuk memberikan jawaban dari pernyataan-pernyataan berikut dengan jujur, sesuai dengan kondisi Saudara yang sebenarnya. Saudara diharapkan untuk membaca dan memahami masing-masing pernyataan dengan baik. Saudara diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan kondisi diri Saudara saat ini, dengan cara memberikan tanda **centang** (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia, yaitu:

- STS : Sangat Tidak Setuju
 TS : Tidak Setuju
 ATS : Agak Tidak Setuju
 AS : Agak setuju
 S : Setuju
 SS : Sangat Setuju

Apabila Saudara ingin mengganti jawaban yang sudah Saudara isi dengan jawaban lain, silakan memberikan tanda **silang** (X) pada tanda centang (✓) yang sudah Saudara pilih sebelumnya, dan memberikan tanda **centang** (✓) pada jawaban baru yang lebih sesuai dengan kondisi Saudara saat ini. Setiap orang dapat memiliki jawaban yang berbeda dan **TIDAK ADA JAWABAN BENAR ATAU SALAH**. Oleh karena itu, **PILIH LAH JAWABAN YANG SESUAI DENGAN DIRI SAUDARA**. Jika Saudara sudah jelas dengan petunjuk pengisian, silakan melanjutkan ke halaman berikutnya dan mulai mengisi pernyataan-pernyataan dengan jawaban yang sesuai dengan diri Saudara.

Terima kasih

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SKALA II

No.	Pernyataan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Ketika saya menghadapi masalah dalam pekerjaan, saya memiliki berbagai cara untuk menyelesaikan masalah tersebut.						
2	Saat ini saya merasa bersemangat untuk mengejar tujuan-tujuan saya.						
3	Saya merasa percaya diri untuk menemukan jalan keluar bagi permasalahan yang bersifat jangka panjang berkaitan dengan pekerjaan saya						
4	Saya merasa percaya diri untuk mengungkapkan ide-ide yang saya miliki berkaitan dengan pekerjaan saya.						
5	Saat mengalami kegagalan berkaitan dengan pekerjaan, saya sulit untuk bangkit kembali dan melupakan hal tersebut.						
6	Saya biasanya mengatasi masalah yang saya hadapi dalam pekerjaan dengan menggunakan berbagai alternatif cara.						
7	Ketika saya mengalami situasi tidak menentu berkaitan dengan pekerjaan, biasanya saya mengharapkan yang terbaik.						
8	Saya membayangkan sesuatu yang buruk akan terjadi pada saya berkaitan dengan pekerjaan saya.						
9	Ada banyak jalan keluar untuk masalah apapun yang berkaitan dengan pekerjaan saya.						
10	Saat ini saya melihat diri saya cukup berhasil dalam pekerjaan saya.						

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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11	Saya merasa percaya diri untuk menyampaikan pendapat dalam diskusi tentang cara-cara untuk mencapai tujuan yang berkaitan dengan pekerjaan saya.						
12	Saya merasa percaya diri menetapkan target-target /tujuan-tujuan yang berkaitan dengan pekerjaan saya.						
13	Dalam keadaan terdesak, saya bisa mengerjakan sendiri hal-hal berkaitan dengan pekerjaan saya.						
14	Saya biasanya dapat dengan cepat mengatasi kesulitan-kesulitan yang saya alami berkaitan dengan pekerjaan.						
15	Saya selalu melihat sisi baik dari berbagai hal berkenaan dengan pekerjaan saya.						
16	Saya optimis dengan apapun yang akan terjadi pada diri saya di masa depan berkaitan dengan pekerjaan saya.						
17	Saya mempunyai banyak cara untuk mencapai tujuan saya yang ada saat ini berkaitan dengan pekerjaan saya.						
18	Saat ini saya sudah mencapai tujuan-tujuan yang saya tetapkan berkaitan dengan pekerjaan saya.						
19	Saya merasa percaya diri dalam berkomunikasi dengan orang lain untuk membahas permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan saya.						
20	Saya merasa percaya diri untuk berbagi informasi kepada teman-teman tentang pekerjaan saya.						
21	Saya dapat melalui masa-masa sulit dalam keluarga karena sebelumnya saya sudah pernah						

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	mengalami kesulitan berkaitan dengan pekerjaan saya.						
22	Saya rasa saya bisa mengerjakan berbagai hal sekaligus berkaitan dengan pekerjaan saya.						
23	Berkaitan dengan pekerjaan, saya merasa segala sesuatu tidak berjalan sesuai keinginan saya.						
24	Dalam menjalani pekerjaan ini, saya memiliki prinsip “ada hikmah dibalik setiap masalah”.						



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PETUNJUK PENGISIAN SKALA III

Dalam pengisian skala ini, Saudara diminta untuk memberikan jawaban dari pernyataan-pernyataan berikut dengan jujur, sesuai dengan kondisi Saudara yang sebenarnya. Saudara diharapkan untuk membaca dan memahami masing-masing pernyataan dengan baik. Saudara diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan kondisi diri Saudara saat ini, dengan cara memberikan tanda **centang** (√) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia, yaitu:

Tidak pernah	:	Jika tidak ada terjadi sama sekali
Hampir tidak pernah	:	Beberapa kali setahun atau kurang
Jarang	:	Sebulan sekali atau kurang
Kadang-kadang	:	Beberapa kali sebulan
Sering	:	Sekali seminggu
Sangat sering	:	Beberapa kali seminggu
Selalu	:	Setiap hari

Apabila Saudara ingin mengganti jawaban yang sudah Saudara isi dengan jawaban lain, silakan memberikan tanda **silang** (X) pada tanda centang (√) yang sudah Saudara pilih sebelumnya, dan memberikan tanda **centang** (√) pada jawaban baru yang lebih sesuai dengan kondisi Saudara saat ini. Setiap orang dapat memiliki jawaban yang berbeda dan **TIDAK ADA JAWABAN BENAR ATAU SALAH**. Oleh karena itu, **PILIHLAH JAWABAN YANG SESUAI DENGAN DIRI SAUDARA**. Jika Saudara sudah jelas dengan petunjuk pengisian, silakan melanjutkan ke halaman berikutnya dan mulai mengisi pernyataan-pernyataan dengan jawaban yang sesuai dengan diri Saudara.

Terima kasih

SKALA III

No.	Pernyataan	TP	HTP	JRG	KDG	SRG	SGT SRG	SLL
1	Di tempat kerja, saya merasa penuh dengan energi.							
2	Pada saat bekerja, saya merasa kuat dan penuh semangat.							
3	Saya menganggap pekerjaan yang saya lakukan penuh dengan makna dan tujuan.							
4	Saya merasa antusias dengan pekerjaan saya.							
5	Waktu terasa berlalu begitu cepat ketika saya bekerja.							
6	Ketika bekerja, saya seakan melupakan hal lain yang ada di sekitar saya.							
7	Ketika saya bangun di pagi hari, saya merasa ingin segera pergi bekerja.							
8	Saya bisa terus bekerja untuk waktu yang sangat lama pada suatu waktu.							
9	Pekerjaan ini menginspirasi saya.							
10	Saya bangga dengan pekerjaan yang saya lakukan.							
11	Saya merasa senang ketika saya bekerja secara terus-menerus.							

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12	Saya larut dalam pekerjaan saya.						
13	Saya sangat tangguh secara mental dalam pekerjaan ini.						
14	Saya tetap bertahan di tempat kerja, bahkan ketika sesuatu terjadi di luar kehendak saya.						
15	Bagi saya, pekerjaan saya penuh tantangan.						
16	Saya menikmati pekerjaan yang saya lakukan.						
17	Saya merasa kesulitan untuk melepaskan diri dari pekerjaan saya.						

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 3

TABULASI DATA *TRYOUT*

UIN SUSKA RIAU



Tabulasi Data *Tryout*

Perceived Organizational Support

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	TOTAL PIS	
1	5	2	4	5	6	6	6	4	4	4	3	2	3	6	5	5	2	3	5	3	4	5	4	5	3	3	6	3	6	6	2	4	4	5	5	152		
2	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	2	6	7	6	6	6	1	2	6	6	2	6	7	6	6	6	6	6	2	6	6	2	6	6	6	6	194	
3	7	6	7	7	7	6	2	7	7	7	6	7	6	6	5	3	2	6	6	4	4	6	6	4	6	6	4	6	4	6	4	4	6	4	4	195		
4	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	2	5	6	7	6	6	2	6	6	6	4	4	7	6	2	6	6	6	2	6	7	2	7	6	6	197		
5	6	3	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	6	7	4	4	6	6	167		
6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6	3	6	6	2	6	7	6	6	196	
7	4	1	3	3	4	4	2	3	4	2	1	4	4	2	4	4	6	4	4	2	4	7	4	2	4	4	5	2	6	4	4	4	7	7	5	138		
8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	240	
9	6	2	6	6	7	6	2	6	7	6	2	6	6	6	6	6	2	2	6	6	6	7	2	2	6	6	3	6	6	2	6	7	2	6	7	6	6	182
10	4	4	4	6	6	4	4	6	4	4	5	6	6	4	4	6	4	4	5	4	4	4	7	6	4	6	4	4	4	6	6	4	4	2	6	4	169	
11	6	6	6	4	6	4	4	6	6	4	4	6	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	156	
12	4	2	2	4	6	6	3	3	3	5	2	3	6	5	2	6	1	6	3	6	2	2	7	6	2	6	5	6	2	3	3	2	5	6	6	5	153	
13	6	2	6	6	6	6	2	6	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	6	6	6	4	2	6	6	4	4	6	6	7	159	
14	7	6	6	6	6	2	6	6	6	2	2	2	2	6	6	6	2	6	5	5	6	2	6	5	6	6	5	6	5	6	6	3	6	6	6	6	181	
15	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	206
16	5	2	2	3	3	1	2	5	5	2	1	1	2	2	2	1	1	3	3	5	2	2	5	2	1	1	5	5	1	5	6	2	2	6	4	4	107	
17	5	6	2	3	3	2	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	2	2	5	3	2	3	2	3	2	6	3	2	3	2	2	6	109	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	5	3	3	3	5	6	6	3	3	2	3	2	3	3	5	4	4	4	124		
19	2	6	6	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	144	
20	3	6	5	2	2	2	2	2	2	5	6	5	6	6	5	6	6	2	6	3	3	6	2	5	2	3	3	5	3	6	3	2	7	5	5	3	147	
21	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	7	7	6	7	6	1	3	5	5	6	6	7	6	2	6	5	6	3	5	6	6	3	7	7	6	194	
22	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	2	4	6	6	6	2	2	6	4	6	2	7	6	2	6	6	6	6	4	6	6	2	6	6	6	6	175	
23	6	6	6	6	6	4	6	6	6	2	4	2	4	6	6	4	2	2	6	6	2	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	182
24	6	2	3	6	6	6	4	6	6	2	4	4	2	2	2	2	2	6	6	2	6	2	6	2	6	6	6	2	6	2	6	6	2	2	2	6	151	
25	7	5	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	3	7	7	2	5	3	7	1	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	218	
26	6	6	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	2	6	6	4	4	4	4	4	4	5	5	6	6	4	6	6	6	6	6	193	
27	7	3	4	5	5	2	4	6	4	4	2	4	2	4	2	5	3	6	5	4	4	7	6	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	6	4	149		
28	7	4	6	6	6	6	4	6	6	6	4	4	6	5	4	5	4	5	6	6	4	4	6	4	3	6	5	6	4	6	6	2	6	4	6	4	182	
29	4	6	4	4	6	6	4	6	6	4	5	4	6	4	2	4	2	1	6	6	6	5	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	164	
30	4	2	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139	
31	6	7	6	4	5	6	5	5	4	6	7	6	6	6	6	6	3	4	4	4	4	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	188	
32	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	1	2	5	6	7	4	6	5	1	2	6	5	3	6	4	4	6	6	4	4	187	
33	6	6	4	5	5	5	4	6	5	4	2	4	5	3	4	5	2	5	4	4	2	2	3	6	3	4	5	4	2	5	5	4	4	6	4	4	149	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144	
35	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	2	2	6	6	5	2	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	7	187
36	6	2	4	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	144	
37	5	6	6	3	3	3	4	6	4	5	2	2	5	3	5	6	5	3	5	5	3	1	7	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	166	
38	5	5	6	6	6	4	4	5	6	4	4	4	5	4	5	1	4	6	6	2	4	6	6	2	4	5	4	2	5	4	4	4	4	2	6	6	160	
39	6	4	4	5	6	4	3	4	5	4	6	6	6	4	5	4	1	5	6	6	4	3	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	160	
40	2	2	2	6	4	1	1	6	4	6	6	6	6	6	6	2	2	6	1	4	6	6	7	4	6	6	2	4	2	4	6	4	2	6	6	4	2	149
41	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	2	3	6	4	2	6	6	5	6	6	6	6	6	6	196
42	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	204
43	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	6	4	6	4	2	6	6	6	6	4	6	4	2	6	6	6	6	4	4	2	4	6	6	6	6	182
44	6	5	6	6	6	6	5	7	6	6	5	5	5	5	5	6	4	2	4	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	179
45	6	4	6	6	6	6	2	6	6	6	2	6	6	6	6	4	6	4	6	6	6	5	4	6	6	3	5	5	6	3	6	6	4	4	4	4	4	183
46	5	4	6	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	155
47	4	6	6	4	6	2	6	4	4	4	4	2	4	2	6	2	2	4	4	4	4	2	6	4	6	4	6	4	2	4	4	3	4	6	4	4	147	
48	7	6	6	7	4	6	7	7	6	6	7	7	6	4	4	6	6	7	4	4	7	7	6	6	4	4	4	6	2	6	4	6	4	6	4	6	4	201
49	6	4	4	5	6	6	3	5	6	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	6	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	158	
50	5	4	3	4	4	6	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	6															

Psychological Capital

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	TOTAL PC
1	5	6	6	5	5	5	4	3	3	4	5	3	2	3	4	6	6	5	5	5	4	3	3	5	105
2	6	6	6	6	2	6	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	128
3	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	6	128
4	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	128
5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	6	112
6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	6	6	127
7	6	4	6	5	6	6	6	6	6	6	4	4	5	6	6	6	6	4	4	6	6	6	1	6	127
8	1	6	6	6	6	1	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	1	1	6	6	6	1	6	6	114
9	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	3	5	5	5	5	4	5	124
10	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5	6	6	5	3	5	5	2	6	4	6	118
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
12	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	6	5	5	3	6	113
13	6	5	6	6	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	117
14	5	5	5	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	2	5	114
15	6	6	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	116
16	3	3	2	2	3	3	5	4	3	2	2	2	3	2	4	4	1	2	3	4	2	2	3	4	68
17	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	107
18	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	4	107
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	57
20	3	2	3	2	5	3	3	4	3	3	3	2	2	5	3	3	6	6	3	6	3	4	4	3	84
21	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	4	3	5	5	4	124
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	117
23	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	119
24	6	6	5	5	2	5	5	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	110
25	6	6	6	6	1	6	6	1	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	126
26	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	114
27	5	5	5	5	4	5	6	2	6	5	5	5	4	5	6	5	5	4	6	6	5	5	3	5	117
28	5	5	5	6	5	5	6	3	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	122
29	5	6	5	4	5	6	4	5	6	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	112
30	5	4	4	3	3	5	5	6	6	6	5	6	6	5	4	6	6	6	6	6	6	6	1	6	122
31	5	5	5	6	5	2	5	5	4	4	4	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	4	5	116
32	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	121
33	5	5	4	5	2	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	6	100
34	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122
35	4	6	4	6	6	2	4	5	5	5	5	5	4	5	6	6	6	5	5	4	5	6	5	6	120
36	5	5	5	5	2	5	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	109
37	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	6	4	4	4	4	1	4	4	2	3	4	3	95
38	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	118
39	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	6	110
40	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	4	4	6	5	5	4	6	4	4	6	5	4	6	6	122
41	5	6	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	115
42	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	3	3	5	5	107
43	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	6	118
44	5	6	5	5	1	6	6	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	118
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	114
46	3	5	5	5	3	4	5	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	100
47	5	5	5	4	5	4	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	5	115
48	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	139
49	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	109
50	5	6	5	5	2	6	6	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	5	104
51	5	5	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	96
52	5	6	4	6	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	6	4	2	4	5	4	2	3	5	4	106
53	6	6	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	2	6	119
54	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	109
55	4	5	4	5	5	4	5	5	2	5	3	5	4	4	2	4	2	4	2	4	5	5	4	5	101
56	6	6	6	6	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	6	122
57	5	6	5	5	4	5	5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	115
58	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	111

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Employee Engagement

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	TOTAL EE
1	3	5	5	4	5	3	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	56
2	6	6	6	6	6	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	82
3	6	6	6	6	6	2	3	4	5	6	3	2	6	6	6	6	0	79
4	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	5	4	5	4	6	6	4	90
5	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	6	3	4	4	4	4	5	5	72
7	3	3	3	3	4	1	0	0	3	3	3	3	1	6	4	0	3	40
8	6	6	6	6	0	0	6	6	6	6	0	0	6	6	6	6	0	72
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	3	3	5	5	5	6	3	80
10	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	59
11	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	62
12	4	6	4	4	4	5	6	6	4	4	5	5	5	4	4	5	5	81
13	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	3	3	6	6	6	6	3	90
14	6	5	5	5	5	5	4	2	5	6	3	3	6	6	6	5	4	81
15	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	95
16	5	4	5	6	6	4	1	2	3	4	0	2	6	4	4	6	4	66
17	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	63
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	65
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34
20	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	43
21	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	65
22	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	80
23	4	4	6	6	6	6	3	6	6	6	3	3	5	4	4	4	4	80
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	102
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	6	3	57
27	4	4	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	4	85
28	5	5	5	5	6	4	5	4	4	6	4	4	5	4	4	5	3	78
29	4	4	5	5	5	3	4	5	6	6	3	3	4	4	4	4	3	72
30	2	3	2	2	0	0	1	4	0	3	2	4	6	6	6	0	6	47
31	6	6	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	67
32	4	4	4	4	6	3	3	3	4	6	3	3	4	5	5	5	4	70
33	4	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	4	4	3	2	48
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3	6	0	6	6	6	90
35	4	4	4	4	6	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	79
36	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
37	3	2	4	4	3	5	2	4	3	3	1	6	6	2	3	6	4	61
38	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	6	4	5	4	3	72
39	4	3	4	3	4	2	3	3	4	6	3	4	3	3	6	3	5	63
40	4	4	6	3	5	2	3	2	6	6	3	0	4	5	6	6	6	71
41	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	63
42	5	6	3	3	3	0	3	3	6	6	3	0	6	6	3	6	3	65
43	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	61
44	6	6	6	6	6	3	6	3	4	5	3	3	4	5	6	5	4	81
45	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	0	54
46	4	3	4	3	3	3	3	1	2	3	1	1	2	3	3	3	3	45
47	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	0	4	3	4	4	0	50
48	6	6	3	6	4	3	2	3	3	6	2	3	3	4	3	6	3	66
49	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	70
50	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	55
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
52	6	4	4	4	3	3	2	2	4	4	1	3	3	3	3	4	3	56
53	6	6	6	5	6	0	4	4	6	6	6	6	4	4	6	6	6	87
54	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	64
55	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	4	4	2	47
56	5	5	4	4	6	6	4	4	4	5	3	3	4	2	4	4	3	70
57	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	60
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68

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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 4

UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS

UIN SUSKA RIAU

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji Reliabilitas & Validitas Konvergen

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
EE	0.936	0.945	0.946	0.615
POS	0.940	0.948	0.948	0.553
PSYCAP	0.938	0.953	0.945	0.538

Uji Validitas Diskriminan

	EE	POS	PSYCAP
EE	0.784		
POS	0.674	0.744	
PSYCAP	0.573	0.722	0.734

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nilai Outer Loading

Outer Loadings			
Matrix	EE	POS	PSYCAP
X11		0.755	
X110		0.488	
X111		0.121	
X112		0.471	
X113		0.344	
X114		0.681	
X115		0.281	
X116		0.734	
X117		-0.199	
X118		0.569	
X119		0.348	

Outer Loadings			
Matrix	EE	POS	PSYCAP
X118		0.569	
X119		0.348	
X12		0.223	
X120		0.664	
X121		0.604	
X122		0.346	
X123		0.777	
X124		0.859	
X125		0.467	
X126		0.316	
X127		-0.019	

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Outer Loadings			
Matrix	EE	POS	PSYCAP
X126		0.316	
X127		-0.019	
X128		0.059	
X129		0.575	
X13		0.649	
X130		0.728	
X131		0.740	
X132		0.607	
X133		0.790	
X134		0.282	
X135		0.658	

Outer Loadings			
Matrix	EE	POS	PSYCAP
X134		0.282	
X135		0.658	
X136		0.436	
X14		0.833	
X15		0.864	
X16		0.224	
X17		0.368	
X18		0.480	
X19		0.590	
X211			0.608
X212			0.747

UIN SUSKA RIAU

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Outer Loadings

	EE	POS	PSYCAP
X19		0.590	
X211			0.608
X212			0.747
X213			0.615
X214			0.634
X215			0.521
X216			0.421
X221			0.828
X222			0.767
X223			0.807
X224			0.867

Outer Loadings

	EE	POS	PSYCAP
X223			0.807
X224			0.867
X225			0.751
X226			0.490
X231			0.035
X232			0.489
X233			0.591
X234			0.777
X235			0.620
X236			0.605
X241			0.546

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Outer Loadings			
Matrix	EE	POS	PSYCAP
X236			0.605
X241			0.546
X242			0.037
X243			0.796
X244			0.730
X245			-0.044
X246			0.742
Y11	0.812		
Y12	0.833		
Y13	0.684		
Y14	0.693		

Outer Loadings			
Matrix	EE	POS	PSYCAP
Y13	0.684		
Y14	0.693		
Y15	0.588		
Y16	0.535		
Y21	0.849		
Y22	0.842		
Y23	0.855		
Y24	0.851		
Y25	0.684		
Y31	0.649		
Y32	0.255		

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Outer Loadings			
Matrix	EE	POS	PSYCAP
Y21	0.849		
Y22	0.842		
Y23	0.855		
Y24	0.851		
Y25	0.684		
Y31	0.649		
Y32	0.255		
Y33	0.373		
Y34	0.287		
Y35	0.736		
Y36	0.378		



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN 5

SKALA PENELITIAN

UIN SUSKA RIAU

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGANTAR SKALA PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Area Pekanbaru

Dengan Hormat,

Saya **Poppy Dwinanda** adalah mahasiswi Program Studi Magister Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian pendidikan yang sedang saya tempuh. Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat berpartisipasi dalam penelitian saya dengan mengisi skala yang ada di bawah ini.

Adapun yang dapat menjadi responden dalam penelitian ini adalah:

4. Pegawai *frontliner* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Pekanbaru;
 5. Telah berstatus sebagai pegawai tetap Bank Mandiri;
- Masa kerja minimal 2 (dua) tahun di Bank Mandiri.

Dalam pengisian skala ini tidak ada jawaban benar atau salah. Semua pendapat yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dalam skala akan dijamin kerahasiaannya. Hal ini semata-mata untuk kepentingan penelitian ilmiah. Hanya ringkasan dan hasil analisis secara keseluruhan yang akan dilaporkan atau dipublikasikan. Jika Bapak/Ibu/Saudara/i memerlukan informasi berkaitan dengan skala tersebut dapat menghubungi saya di nomor handphone **081322104969** atau dapat mengirim email ke poppydwinanda83.pd@gmail.com.

Saya mohon skala dapat diisi dengan lengkap. Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i, saya mengucapkan terima kasih. Tanpa bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i, penelitian ini tidak dapat diselesaikan.

Hormat Saya,

Poppy Dwinanda

Peneliti

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama / Inisial :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
4. Bagian / Posisi :
 - Customer Service
 - Teller
 - Security Organic
5. NIP :
6. Lama Bekerja : ... Tahun...Bulan
7. Pendidikan Terakhir :
 - SMA / SMK / Sederajat
 - Diploma
 - Strata 1 (S1)
 - Strata 2 (S2)
8. No. Handphone (LinkAja) :

UIN SUSKA RIAU

- 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 UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PETUNJUK PENGISIAN SKALA I

Dalam pengisian skala ini, Saudara diminta untuk memberikan jawaban dari pernyataan-pernyataan berikut dengan jujur, sesuai dengan kondisi Saudara yang sebenarnya. Saudara diharapkan untuk membaca dan memahami masing-masing pernyataan dengan baik. Saudara diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan kondisi diri Saudara saat ini, dengan cara memberikan tanda **centang** (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia, yaitu:

- STS : Sangat Tidak Setuju
 TS : Tidak Setuju
 ATS : Agak Tidak Setuju
 N : Netral
 AS : Agak setuju
 S : Setuju
 SS : Sangat Setuju

Apabila Saudara ingin mengganti jawaban yang sudah Saudara isi dengan jawaban lain, silakan memberikan tanda **silang** (X) pada tanda centang (✓) yang sudah Saudara pilih sebelumnya, dan memberikan tanda **centang** (✓) pada jawaban baru yang lebih sesuai dengan kondisi Saudara saat ini. Setiap orang dapat memiliki jawaban yang berbeda dan **TIDAK ADA JAWABAN BENAR ATAU SALAH**. Oleh karena itu, **PILIHLAH JAWABAN YANG SESUAI DENGAN DIRI SAUDARA**. Jika Saudara sudah jelas dengan petunjuk pengisian, silakan melanjutkan ke halaman berikutnya dan mulai mengisi pernyataan-pernyataan dengan jawaban yang sesuai dengan diri Saudara.

Terima kasih

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

SKALA I

No.	Pernyataan	STS	TS	ATS	N	AS	S	SS
1	Perusahaan menghargai kontribusi saya untuk mensejahterakan perusahaan.							
2	Perusahaan gagal menghargai usaha ekstra dari saya dalam bekerja.							
3	Perusahaan sangat mempertimbangkan tujuan dan nilai-nilai yang saya miliki.							
4	Perusahaan bersedia mengembangkan diri saya untuk membantu saya melakukan pekerjaan sebaik mungkin.							
5	Perusahaan bangga terhadap pencapaian saya di tempat kerja.							
6	Jika perusahaan mendapatkan keuntungan yang lebih besar, perusahaan akan mempertimbangkan kenaikan gaji saya.							
7	Atasan saya bangga dengan keberadaan saya dalam perusahaan ini.							
8	Perusahaan dapat memahami jika saya tidak masuk kerja dalam waktu yang lama karena sakit.							
9	Perusahaan menyediakan bantuan ketika saya menghadapi masalah.							
10	Perusahaan sangat peduli terhadap kesejahteraan saya.							
11	Perusahaan bersedia membantu saya di saat							

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	saya memerlukan bantuan khusus.						
12	Perusahaan peduli dengan kepuasan saya secara umum di tempat kerja						
13	Perusahaan menunjukkan sangat sedikit sekali kepedulian terhadap saya.						
14	Perusahaan peduli dengan pendapat saya.						
15	Perusahaan berharap dapat memberikan pekerjaan terbaik yang memungkinkan dengan kualifikasi yang saya miliki.						

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PETUNJUK PENGISIAN SKALA II

Dalam pengisian skala ini, Saudara diminta untuk memberikan jawaban dari pernyataan-pernyataan berikut dengan jujur, sesuai dengan kondisi Saudara yang sebenarnya. Saudara diharapkan untuk membaca dan memahami masing-masing pernyataan dengan baik. Saudara diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan kondisi diri Saudara saat ini, dengan cara memberikan tanda **centang** (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia, yaitu:

- STS : Sangat Tidak Setuju
 TS : Tidak Setuju
 ATS : Agak Tidak Setuju
 AS : Agak setuju
 S : Setuju
 SS : Sangat Setuju

Apabila Saudara ingin mengganti jawaban yang sudah Saudara isi dengan jawaban lain, silakan memberikan tanda **silang** (X) pada tanda centang (✓) yang sudah Saudara pilih sebelumnya, dan memberikan tanda **centang** (✓) pada jawaban baru yang lebih sesuai dengan kondisi Saudara saat ini. Setiap orang dapat memiliki jawaban yang berbeda dan **TIDAK ADA JAWABAN BENAR ATAU SALAH**. Oleh karena itu, **PILIH LAH JAWABAN YANG SESUAI DENGAN DIRI SAUDARA**. Jika Saudara sudah jelas dengan petunjuk pengisian, silakan melanjutkan ke halaman berikutnya dan mulai mengisi pernyataan-pernyataan dengan jawaban yang sesuai dengan diri Saudara.

Terima kasih

SKALA II

No.	Pernyataan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Ketika saya menghadapi masalah dalam pekerjaan, saya memiliki berbagai cara untuk menyelesaikan masalah tersebut.						
2	Saat ini saya merasa bersemangat untuk mengejar tujuan-tujuan saya.						
3	Saya merasa percaya diri untuk menemukan jalan keluar bagi permasalahan yang bersifat jangka panjang berkaitan dengan pekerjaan saya						
4	Saya merasa percaya diri untuk mengungkapkan ide-ide yang saya miliki berkaitan dengan pekerjaan saya.						
5	Saya biasanya dapat dengan cepat mengatasi kesulitan-kesulitan yang saya alami berkaitan dengan pekerjaan.						
6	Saya dapat melalui masa-masa sulit dalam keluarga karena sebelumnya saya sudah pernah mengalami kesulitan berkaitan dengan pekerjaan saya.						
7	Saya selalu melihat sisi baik dari berbagai hal berkenaan dengan pekerjaan saya.						
8	Saya optimis dengan apapun yang akan terjadi pada diri saya di masa depan berkaitan dengan pekerjaan saya.						
9	Ada banyak jalan keluar untuk masalah apapun						

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	yang berkaitan dengan pekerjaan saya						
10	Saat ini saya melihat diri saya cukup berhasil dalam pekerjaan saya.						
11	Saya merasa percaya diri untuk menyampaikan pendapat dalam diskusi tentang cara-cara untuk mencapai tujuan yang berkaitan dengan pekerjaan saya.						
12	Saya merasa percaya diri menetapkan target-target / tujuan-tujuan yang berkaitan dengan pekerjaan saya.						
13	Saya rasa saya mampu mengerjakan berbagai hal sekaligus berkaitan dengan pekerjaan saya.						
14	Dalam menjalani pekerjaan ini, saya memiliki prinsip “ada hikmah dibalik setiap masalah”.						
15	Saya merasa percaya diri dalam berkomunikasi dengan orang lain untuk membahas permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan saya.						

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PETUNJUK PENGISIAN SKALA III

Dalam pengisian skala ini, Saudara diminta untuk memberikan jawaban dari pernyataan-pernyataan berikut dengan jujur, sesuai dengan kondisi Saudara yang sebenarnya. Saudara diharapkan untuk membaca dan memahami masing-masing pernyataan dengan baik. Saudara diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan kondisi diri Saudara saat ini, dengan cara memberikan tanda **centang** (√) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia, yaitu:

Tidak pernah	:	Jika tidak ada terjadi sama sekali
Hampir tidak pernah	:	Beberapa kali setahun atau kurang
Jarang	:	Sebulan sekali atau kurang
Kadang-kadang	:	Beberapa kali sebulan
Sering	:	Sekali seminggu
Sangat sering	:	Beberapa kali seminggu
Selalu	:	Setiap hari

Apabila Saudara ingin mengganti jawaban yang sudah Saudara isi dengan jawaban lain, silakan memberikan tanda **silang** (X) pada tanda centang (√) yang sudah Saudara pilih sebelumnya, dan memberikan tanda **centang** (√) pada jawaban baru yang lebih sesuai dengan kondisi Saudara saat ini. Setiap orang dapat memiliki jawaban yang berbeda dan **TIDAK ADA JAWABAN BENAR ATAU SALAH**. Oleh karena itu, **PILIHLAH JAWABAN YANG SESUAI DENGAN DIRI SAUDARA**. Jika Saudara sudah jelas dengan petunjuk pengisian, silakan melanjutkan ke halaman berikutnya dan mulai mengisi pernyataan-pernyataan dengan jawaban yang sesuai dengan diri Saudara.

Terima kasih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SKALA III

No.	Pernyataan	TP	HTP	JRG	KDG	SRG	SGT SRG	SLL
1	Di tempat kerja, saya merasa penuh dengan energi.							
2	Pada saat bekerja, saya merasa kuat dan penuh semangat.							
3	Saya menganggap pekerjaan yang saya lakukan penuh dengan makna dan tujuan.							
4	Saya merasa antusias dengan pekerjaan saya.							
5	Waktu terasa berlalu begitu cepat ketika saya bekerja.							
6	Ketika saya bangun di pagi hari, saya merasa ingin segera pergi bekerja.							
7	Saya bisa terus bekerja untuk waktu yang sangat lama pada suatu waktu.							
8	Pekerjaan ini menginspirasi saya.							
9	Saya bangga dengan pekerjaan yang saya lakukan.							
10	Saya menikmati pekerjaan yang saya lakukan.							
11	Bagi saya, pekerjaan saya penuh tantangan.							

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 6

TABULASI DATA PENELITIAN

UIN SUSKA RIAU

Tabulasi Data Penelitian Skala *Perceived Organizational Support*

NO.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL POS	KATEGORI
1	7	6	7	7	6	7	6	4	4	6	6	6	4	6	6	88	TINGGI
2	6	3	6	5	4	6	4	3	6	5	5	5	4	5	6	73	SEDANG
3	6	3	6	6	6	3	2	6	3	3	3	3	5	4	4	63	SEDANG
4	6	6	4	4	4	4	4	6	4	6	4	4	4	5	4	69	SEDANG
5	6	5	6	5	4	5	5	4	4	5	5	5	6	5	6	76	TINGGI
6	6	7	6	6	4	4	4	2	6	6	4	4	4	4	4	71	SEDANG
7	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	SEDANG
8	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	89	TINGGI
9	6	4	4	6	6	6	4	4	4	4	6	4	6	4	4	72	SEDANG
10	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	103	TINGGI
11	6	7	7	7	6	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	89	TINGGI
12	4	4	6	6	4	4	4	6	6	5	4	4	4	5	4	70	SEDANG
13	6	2	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	6	61	SEDANG
14	6	6	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	65	SEDANG
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	99	TINGGI
16	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	93	TINGGI
17	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	44	RENDAH
18	6	6	7	7	7	7	6	1	6	7	6	6	6	7	7	92	TINGGI
19	6	5	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	6	85	TINGGI
20	7	2	4	6	4	4	4	1	5	6	6	5	5	1	5	65	SEDANG
21	7	6	6	7	6	6	4	6	6	6	5	6	6	5	6	88	TINGGI
22	6	2	6	6	6	5	7	6	4	5	4	4	3	6	6	76	TINGGI
23	5	4	6	7	5	6	7	5	6	7	6	4	6	6	7	87	TINGGI
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	90	TINGGI
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	SEDANG
26	6	5	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	5	4	6	80	TINGGI
27	7	4	6	6	7	7	6	4	4	6	4	4	6	6	4	81	TINGGI
28	6	5	6	6	4	6	4	6	4	4	4	4	6	6	6	77	TINGGI
29	6	6	6	6	6	4	2	2	4	6	6	2	6	4	6	72	SEDANG
30	6	2	6	4	6	4	6	5	6	6	4	4	6	5	4	74	SEDANG
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	90	TINGGI
32	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	5	6	6	6	6	86	TINGGI
33	6	6	7	7	7	7	7	4	6	7	6	6	6	7	6	95	TINGGI
34	7	6	7	7	7	7	7	2	2	4	6	6	5	4	6	83	TINGGI
35	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	84	TINGGI
36	7	5	6	7	6	7	6	5	6	4	5	6	6	6	6	88	TINGGI
37	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	105	TINGGI
38	6	6	7	6	7	6	6	6	4	7	7	6	6	5	6	91	TINGGI
39	6	7	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	7	5	6	88	TINGGI
40	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	7	93	TINGGI
41	6	4	6	6	6	5	6	3	6	6	6	6	2	6	6	80	TINGGI
42	6	7	6	6	6	6	6	4	6	5	6	6	6	6	6	88	TINGGI
43	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6	2	82	TINGGI
44	6	4	4	4	4	6	4	2	4	4	4	4	4	4	4	62	SEDANG
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	90	TINGGI
46	6	6	6	6	7	5	6	4	6	6	6	6	3	6	7	86	TINGGI
47	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	92	TINGGI
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	SEDANG
49	6	5	5	5	5	6	5	2	5	6	4	5	6	5	5	75	TINGGI
50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	89	TINGGI

Tabulasi Data Penelitian Skala *Psychological Capital*

NO.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL PC	KATEGORI
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	TINGGI
2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	70	TINGGI
3	5	1	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	79	TINGGI
4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	71	TINGGI
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	69	TINGGI
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	TINGGI
7	6	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	TINGGI
8	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	TINGGI
9	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	70	TINGGI
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	90	TINGGI
11	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	70	TINGGI
12	5	6	6	4	4	6	5	5	5	6	5	4	5	5	5	76	TINGGI
13	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	71	TINGGI
14	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	61	SEDANG
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	90	TINGGI
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	TINGGI
17	4	4	4	2	4	6	5	4	4	4	2	4	4	6	4	61	SEDANG
18	6	5	5	5	5	5	2	5	6	5	5	5	5	6	5	75	TINGGI
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	TINGGI
20	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	68	TINGGI
21	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	83	TINGGI
22	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	85	TINGGI
23	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5	80	TINGGI
24	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76	TINGGI
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	TINGGI
26	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	79	TINGGI
27	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76	TINGGI
28	3	2	2	2	5	2	5	3	3	4	3	5	5	5	5	54	SEDANG
29	5	2	4	4	3	2	5	2	5	5	4	4	5	5	5	60	SEDANG
30	5	6	6	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6	6	82	TINGGI
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	74	TINGGI
32	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	66	TINGGI
33	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	82	TINGGI
34	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	TINGGI
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	TINGGI
36	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	77	TINGGI
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	90	TINGGI
38	5	6	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	77	TINGGI
39	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	77	TINGGI
40	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	88	TINGGI
41	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	74	TINGGI
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74	TINGGI
43	5	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	81	TINGGI
44	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	63	SEDANG
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	TINGGI
46	6	5	5	5	4	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	80	TINGGI
47	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	81	TINGGI
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	TINGGI
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61	SEDANG
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	76	TINGGI

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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

51	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	67	TINGGI
52	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	79	TINGGI
53	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	2	5	5	5	75	TINGGI
54	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81	TINGGI
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	TINGGI
56	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	73	TINGGI
57	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	77	TINGGI
58	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	90	TINGGI
59	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	76	TINGGI
60	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76	TINGGI
61	5	5	5	4	5	5	4	4	6	5	5	5	5	5	6	4	4	73	TINGGI
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	TINGGI
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	TINGGI
64	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	70	TINGGI
65	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71	TINGGI
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	TINGGI
67	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	90	TINGGI
68	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76	TINGGI
69	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	90	TINGGI
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	TINGGI
71	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	69	TINGGI
72	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	TINGGI
73	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	86	TINGGI
74	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	72	TINGGI
75	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	6	6	6	6	6	75	TINGGI
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	TINGGI
77	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	77	TINGGI
78	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	59	SEDANG
79	5	6	2	3	5	2	6	5	5	6	4	5	6	5	2	6	6	67	TINGGI
80	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	TINGGI
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	TINGGI
82	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	77	TINGGI
83	5	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	80	TINGGI
84	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	50	SEDANG
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	74	TINGGI
86	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	65	TINGGI
87	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	TINGGI
88	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	68	TINGGI
89	2	4	5	4	4	5	5	5	2	6	6	5	3	5	5	5	5	66	TINGGI
90	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	70	TINGGI
91	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	67	TINGGI
92	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	83	TINGGI
93	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	69	TINGGI
94	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	52	SEDANG
95	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	63	SEDANG
96	6	5	6	4	4	4	6	6	5	5	4	5	4	5	6	6	6	75	TINGGI
97	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	TINGGI
98	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	2	4	6	6	6	81	TINGGI
99	4	5	5	4	4	4	4	5	6	5	4	6	4	6	6	6	6	72	TINGGI

Tabulasi Data Penelitian Skala *Employee Engagement*

NO.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTAL EE	KATEGORI
1	6	6	6	6	6	3	3	3	6	6	3	54	TINGGI
2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	41	SEDANG
3	3	3	2	6	4	2	2	0	6	2	6	36	SEDANG
4	4	6	6	6	6	6	4	3	6	6	4	57	TINGGI
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	45	TINGGI
6	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	6	40	SEDANG
7	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35	SEDANG
8	6	5	6	6	6	4	2	4	6	6	6	57	TINGGI
9	4	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	61	TINGGI
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	66	TINGGI
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	TINGGI
12	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	63	TINGGI
13	3	4	4	4	5	5	3	4	6	6	6	50	TINGGI
14	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	33	SEDANG
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	66	TINGGI
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	TINGGI
17	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	28	SEDANG
18	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	6	43	SEDANG
19	4	6	6	6	5	4	5	5	6	6	6	59	TINGGI
20	4	4	6	6	6	3	3	2	5	6	6	51	TINGGI
21	6	6	6	6	6	6	3	3	5	4	6	57	TINGGI
22	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	64	TINGGI
23	3	4	5	5	6	5	3	3	3	5	5	47	TINGGI
24	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	66	TINGGI
25	6	6	6	6	6	4	4	4	6	6	6	60	TINGGI
26	6	6	4	6	6	4	3	6	4	4	6	55	TINGGI
27	6	4	6	4	6	3	3	4	4	5	4	49	TINGGI
28	3	3	3	3	3	4	0	3	3	3	3	31	SEDANG
29	3	2	3	2	3	0	3	3	2	4	4	28	SEDANG
30	5	6	6	6	6	4	4	6	6	6	5	60	TINGGI
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	46	TINGGI
32	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	43	SEDANG
33	4	6	4	6	6	6	4	6	6	6	6	60	TINGGI
34	5	5	5	5	5	2	3	3	5	5	6	49	TINGGI
35	4	4	6	6	5	4	5	6	6	5	6	57	TINGGI
36	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	4	62	TINGGI
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	66	TINGGI
38	4	4	6	5	4	4	2	4	4	5	6	48	TINGGI
39	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	64	TINGGI
40	6	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	63	TINGGI
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43	SEDANG
42	4	6	4	4	6	6	6	5	6	6	4	57	TINGGI
43	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	5	43	SEDANG
44	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	45	TINGGI
45	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	45	TINGGI
46	5	5	5	5	6	4	6	5	6	6	6	59	TINGGI
47	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	61	TINGGI
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	TINGGI
49	4	4	4	4	5	3	4	4	6	6	5	49	TINGGI
50	4	4	4	6	6	3	4	4	6	6	3	50	TINGGI

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

51	4	4	4	5	4	4	3	4	6	6	4	48	TINGGI
52	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	63	TINGGI
53	6	6	6	6	6	5	3	3	5	4	6	56	TINGGI
54	4	6	6	3	5	3	6	6	6	6	6	57	TINGGI
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	66	TINGGI
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	TINGGI
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	64	TINGGI
58	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	66	TINGGI
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	TINGGI
60	4	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	60	TINGGI
61	3	4	6	6	3	3	2	2	5	5	5	44	TINGGI
62	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	45	TINGGI
63	6	6	6	6	3	6	4	4	4	4	4	53	TINGGI
64	4	4	4	4	5	4	4	4	6	5	4	48	TINGGI
65	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	6	44	TINGGI
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	TINGGI
67	3	3	6	4	6	5	5	6	6	6	6	56	TINGGI
68	6	6	6	5	6	3	6	6	6	6	6	62	TINGGI
69	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	66	TINGGI
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	TINGGI
71	6	4	4	6	5	5	4	6	6	6	4	56	TINGGI
72	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	63	TINGGI
73	6	6	6	5	5	4	5	5	5	5	4	56	TINGGI
74	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	39	SEDANG
75	5	6	4	4	3	4	6	6	6	6	6	56	TINGGI
76	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	66	TINGGI
77	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	66	TINGGI
78	3	3	4	3	4	3	3	5	6	4	3	41	SEDANG
79	6	6	6	6	6	6	4	4	4	6	5	59	TINGGI
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	TINGGI
81	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	48	TINGGI
82	4	5	5	4	5	4	4	5	6	5	6	53	TINGGI
83	5	5	5	5	6	5	4	4	6	6	6	57	TINGGI
84	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	33	SEDANG
85	4	4	5	5	5	2	4	5	6	6	6	52	TINGGI
86	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	36	SEDANG
87	6	6	6	5	6	0	0	6	6	2	6	49	TINGGI
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	42	SEDANG
89	4	4	6	5	2	2	3	4	6	4	3	43	SEDANG
90	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	42	SEDANG
91	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	39	SEDANG
92	4	4	6	6	6	3	3	6	3	6	6	53	TINGGI
93	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	41	SEDANG
94	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	38	SEDANG
95	2	3	4	6	3	3	4	4	6	3	5	43	SEDANG
96	4	3	4	4	3	2	5	4	6	4	2	41	SEDANG
97	4	4	6	4	4	3	4	3	3	4	4	43	SEDANG
98	6	4	3	6	4	3	5	4	5	5	3	48	TINGGI
99	3	2	3	2	5	3	3	3	4	3	5	36	SEDANG

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 7

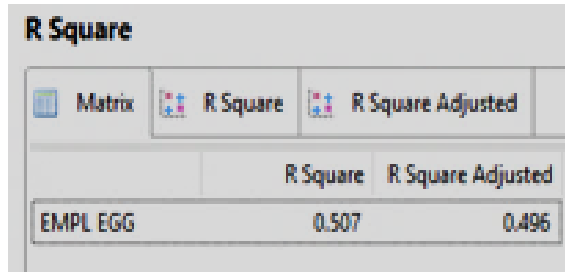
UJI STATISTIK INFERENSIAL

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

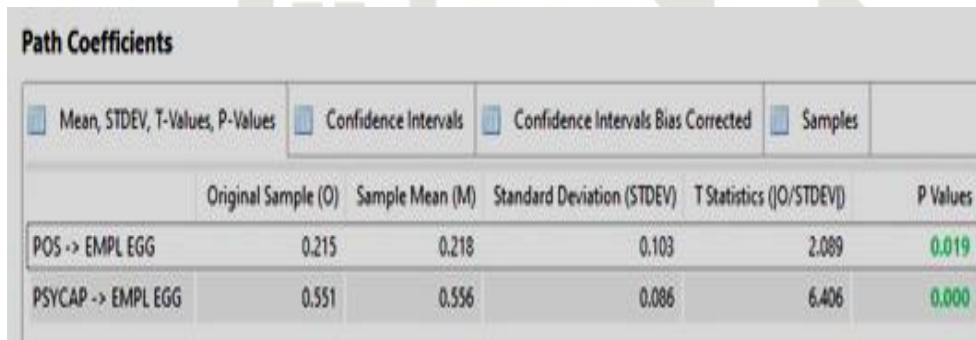
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Nilai R-Square (R^2)



	R Square	R Square Adjusted
EMPL EGG	0.507	0.496

Uji Signifikansi



	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
POS -> EMPL EGG	0.215	0.218	0.103	2.089	0.019
PSYCAP -> EMPL EGG	0.551	0.556	0.086	6.406	0.000

Nilai f-Square (f^2)



	EMPL EGG	POS	PSYCAP
EMPL EGG			
POS	0.052		
PSYCAP	0.345		

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Direct Effects

Path Coefficients			
	EMPL EGG	POS	PSYCAP
EMPL EGG			
POS	0.215		
PSYCAP	0.551		

Total Effects

Total Effects			
	EMPL EGG	POS	PSYCAP
EMPL EGG			
POS	0.215		
PSYCAP	0.551		

Multikolinearitas

Collinearity Statistics (VIF)			
	EMPL EGG	POS	PSYCAP
EMPL EGG			
POS	1.785		
PSYCAP	1.785		

Latent Variable			
	EMPL EGG	POS	PSYCAP
EMPL EGG	1.000	0.580	0.693
POS	0.580	1.000	0.663
PSYCAP	0.693	0.663	1.000

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 8

UJI STATISTIK

INFERENSIAL TAMBAHAN

UIN SUSKA RIAU

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nilai R-Square (R^2) Second Order

R Square		
	R Square	R Square Adjusted
EMPL ENGG	0.493	0.482
PSYCAP	1.000	1.000

Uji Signifikansi Second Order

Path Coefficients					
	Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples	
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
EFFICACY -> PSYCAP	0.435	0.431	0.027	16.310	0.000
HOPE -> PSYCAP	0.284	0.284	0.028	10.137	0.000
OPTIMISM -> PSYCAP	0.226	0.222	0.019	11.968	0.000
POS -> EMPL ENGG	0.235	0.246	0.118	1.998	0.023
PSYCAP -> EMPL ENGG	0.525	0.524	0.103	5.091	0.000
RESILIENCE -> PSYCAP	0.195	0.196	0.020	9.526	0.000

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Direct Effects Second Order

	EFFICACY	EMPL ENGG	HOPE	OPTIMISM	POS	PSYCAP	RESILIENCE
EFFICACY						0.435	
EMPL ENGG							
HOPE						0.284	
OPTIMISM						0.226	
POS		0.235					
PSYCAP		0.525					
RESILIENCE							0.195

Indirect Effects Second Order

	EFFICACY	EMPL ENGG
EFFICACY		0.228
EMPL ENGG		
HOPE		0.149
OPTIMISM		0.119
POS		
PSYCAP		
RESILIENCE		0.102

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN 9

STATISTIK HIPOTETIK DAN KATEGORISASI

UIN SUSKA RIAU

Perhitungan Kategorisasi

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rumus 3 Kategorisasi Penelitian

Kategori	Rumus
Tinggi	$(M+1,0SD) \leq X$
Sedang	$(M-1,0SD) \leq X < (M + 1,0SD)$
Rendah	$X < (M-1,0SD)$

Perceived Organizational Support

$$\begin{aligned}
 X \text{ min} &= \text{Skor terendah} \times \text{jumlah item} \\
 &= 1 \times 15 \\
 &= 15 \\
 X \text{ max} &= \text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah aitem} \\
 &= 7 \times 15 \\
 &= 105 \\
 \text{Mean} &= X_{\text{min}} + X_{\text{max}} / 2 \\
 &= 15 + 105/2 \\
 &= 60 \\
 \text{Range} &= X_{\text{max}} - X_{\text{min}} \\
 &= 105 - 15 \\
 &= 90 \\
 \text{SD} &= \text{Range} \times 1/6 \\
 &= 90/6 \\
 &= 15
 \end{aligned}$$

Rendah

$$\begin{aligned}
 X &< (M-1,0SD) \\
 X &< (60-1,0.15) \\
 X &< 45
 \end{aligned}$$

Sedang

$$\begin{aligned}
 (M-1,0SD) &\leq X < (M+1,0SD) \\
 (60-1,0.15) &\leq X < (60+1,0.15) \\
 45 &\leq X < 75
 \end{aligned}$$

Tinggi

$$\begin{aligned}
 (M+1.0SD) &\leq X \\
 (60+1.0.15) &\leq X \\
 75 &\leq X
 \end{aligned}$$

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Psychological Capital

$$\begin{aligned}
 X \text{ min} &= \text{Skor terendah} \times \text{jumlah item} \\
 &= 1 \times 15 \\
 &= 15 \\
 X \text{ max} &= \text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah item} \\
 &= 6 \times 15 \\
 &= 90 \\
 \text{Mean} &= \frac{X_{\text{min}} + X_{\text{max}}}{2} \\
 &= \frac{15 + 90}{2} \\
 &= 52,5 \\
 \text{Range} &= X_{\text{max}} - X_{\text{min}} \\
 &= 90 - 15 \\
 &= 75 \\
 \text{SD} &= \text{Range} \times \frac{1}{6} \\
 &= \frac{75}{6} \\
 &= 12,5
 \end{aligned}$$

Rendah

$$X < (M - 1,0SD)$$

$$X < (52,5 - 1,0 \cdot 12,5)$$

$$X < 40$$

Sedang

$$(M - 1,0SD) \leq X < (M + 1,0SD)$$

$$(52,5 - 1,0 \cdot 12,5) \leq X < (52,5 + 1,0 \cdot 12,5)$$

$$40 \leq X < 65$$

Tinggi

$$(M + 1,0SD) \leq X$$

$$(52,5 + 1,0 \cdot 12,5) \leq X$$

$$65 \leq X$$

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Employee Engagement

$$\begin{aligned} X \text{ min} &= \text{Skor terendah} \times \text{jumlah item} \\ &= 0 \times 11 \\ &= 0 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} X \text{ max} &= \text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah aitem} \\ &= 6 \times 11 \\ &= 66 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Mean} &= \frac{X_{\text{min}} + X_{\text{max}}}{2} \\ &= \frac{0 + 66}{2} \\ &= 33 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Range} &= X_{\text{max}} - X_{\text{min}} \\ &= 66 - 0 \\ &= 66 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SD} &= \text{Range} \times \frac{1}{6} \\ &= \frac{66}{6} \\ &= 11 \end{aligned}$$

Rendah

$$X < (M - 1,0SD)$$

$$X < (33 - 1,0.11)$$

$$X < 22$$

Sedang

$$(M - 1,0.11) \leq X < (M + 1,0.11)$$

$$(33 - 1,0.11) \leq X < (33 + 1,0.11)$$

$$22 \leq X < 44$$

Tinggi

$$(M + 1,0SD) \leq X$$

$$(33 + 1,0.11) \leq X$$

$$44 \leq X$$

KATEGORISASI SUBJEK PENELITIAN PADA TIAP VARIABEL

NO.	POS	PC	EE
1	TINGGI	TINGGI	TINGGI
2	SEDANG	TINGGI	SEDANG
3	SEDANG	TINGGI	SEDANG
4	SEDANG	TINGGI	TINGGI
5	TINGGI	TINGGI	TINGGI
6	SEDANG	TINGGI	SEDANG
7	SEDANG	TINGGI	SEDANG
8	TINGGI	TINGGI	TINGGI
9	SEDANG	TINGGI	TINGGI
10	TINGGI	TINGGI	TINGGI
11	TINGGI	TINGGI	TINGGI
12	SEDANG	TINGGI	TINGGI
13	SEDANG	TINGGI	TINGGI
14	SEDANG	SEDANG	SEDANG
15	TINGGI	TINGGI	TINGGI
16	TINGGI	TINGGI	TINGGI
17	RENDAH	SEDANG	SEDANG
18	TINGGI	TINGGI	SEDANG
19	TINGGI	TINGGI	TINGGI
20	SEDANG	TINGGI	TINGGI
21	TINGGI	TINGGI	TINGGI
22	TINGGI	TINGGI	TINGGI
23	TINGGI	TINGGI	TINGGI
24	TINGGI	TINGGI	TINGGI
25	SEDANG	TINGGI	TINGGI
26	TINGGI	TINGGI	TINGGI
27	TINGGI	TINGGI	TINGGI
28	TINGGI	SEDANG	SEDANG
29	SEDANG	SEDANG	SEDANG
30	SEDANG	TINGGI	TINGGI
31	TINGGI	TINGGI	TINGGI
32	TINGGI	TINGGI	SEDANG
33	TINGGI	TINGGI	TINGGI
34	TINGGI	TINGGI	TINGGI
35	TINGGI	TINGGI	TINGGI
36	TINGGI	TINGGI	TINGGI
37	TINGGI	TINGGI	TINGGI
38	TINGGI	TINGGI	TINGGI
39	TINGGI	TINGGI	TINGGI
40	TINGGI	TINGGI	TINGGI
41	TINGGI	TINGGI	SEDANG
42	TINGGI	TINGGI	TINGGI
43	TINGGI	TINGGI	SEDANG
44	SEDANG	SEDANG	TINGGI
45	TINGGI	TINGGI	TINGGI
46	TINGGI	TINGGI	TINGGI
47	TINGGI	TINGGI	TINGGI
48	SEDANG	TINGGI	TINGGI
49	TINGGI	SEDANG	TINGGI
50	TINGGI	TINGGI	TINGGI

- 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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

51	TINGGI	TINGGI	TINGGI
52	TINGGI	TINGGI	TINGGI
53	SEDANG	TINGGI	TINGGI
54	TINGGI	TINGGI	TINGGI
55	TINGGI	TINGGI	TINGGI
56	TINGGI	TINGGI	TINGGI
57	SEDANG	TINGGI	TINGGI
58	TINGGI	TINGGI	TINGGI
59	TINGGI	TINGGI	TINGGI
60	TINGGI	TINGGI	TINGGI
61	TINGGI	TINGGI	TINGGI
62	TINGGI	TINGGI	TINGGI
63	TINGGI	TINGGI	TINGGI
64	TINGGI	TINGGI	TINGGI
65	TINGGI	TINGGI	TINGGI
66	TINGGI	TINGGI	TINGGI
67	TINGGI	TINGGI	TINGGI
68	TINGGI	TINGGI	TINGGI
69	TINGGI	TINGGI	TINGGI
70	TINGGI	TINGGI	TINGGI
71	TINGGI	TINGGI	TINGGI
72	SEDANG	TINGGI	TINGGI
73	TINGGI	TINGGI	TINGGI
74	TINGGI	TINGGI	SEDANG
75	TINGGI	TINGGI	TINGGI
76	TINGGI	TINGGI	TINGGI
77	TINGGI	TINGGI	TINGGI
78	SEDANG	SEDANG	SEDANG
79	SEDANG	TINGGI	TINGGI
80	SEDANG	TINGGI	TINGGI
81	SEDANG	TINGGI	TINGGI
82	TINGGI	TINGGI	TINGGI
83	TINGGI	TINGGI	TINGGI
84	SEDANG	SEDANG	SEDANG
85	TINGGI	TINGGI	TINGGI
86	TINGGI	TINGGI	SEDANG
87	TINGGI	TINGGI	TINGGI
88	SEDANG	TINGGI	SEDANG
89	TINGGI	TINGGI	SEDANG
90	TINGGI	TINGGI	SEDANG
91	SEDANG	TINGGI	SEDANG
92	TINGGI	TINGGI	TINGGI
93	SEDANG	TINGGI	SEDANG
94	SEDANG	SEDANG	SEDANG
95	SEDANG	SEDANG	SEDANG
96	TINGGI	TINGGI	SEDANG
97	SEDANG	TINGGI	SEDANG
98	TINGGI	TINGGI	TINGGI
99	SEDANG	TINGGI	SEDANG

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 10

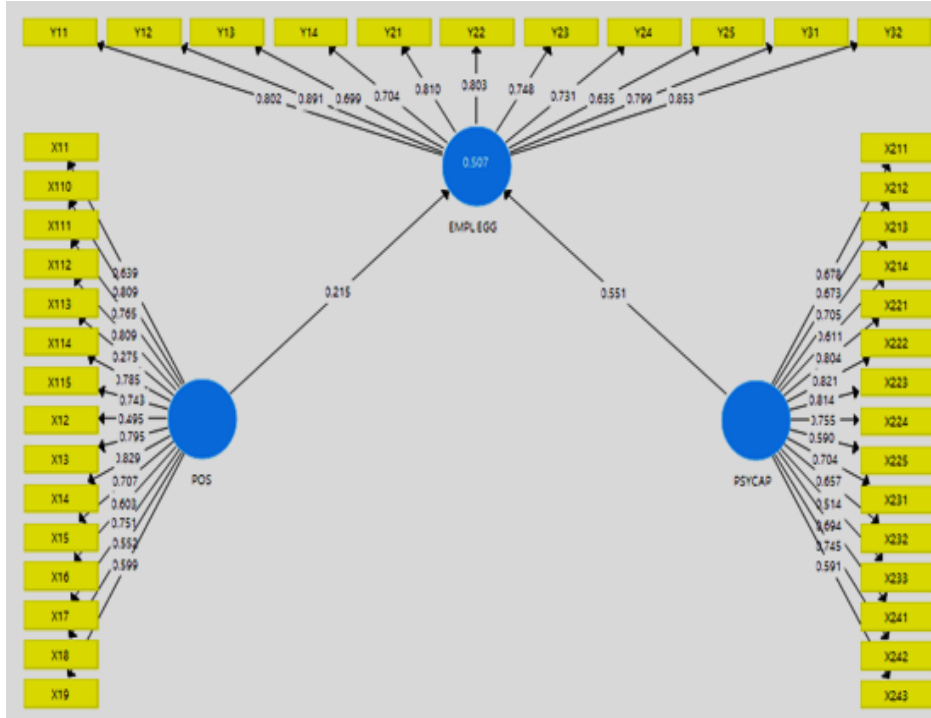
UJI HIPOTESIS

UIN SUSKA RIAU

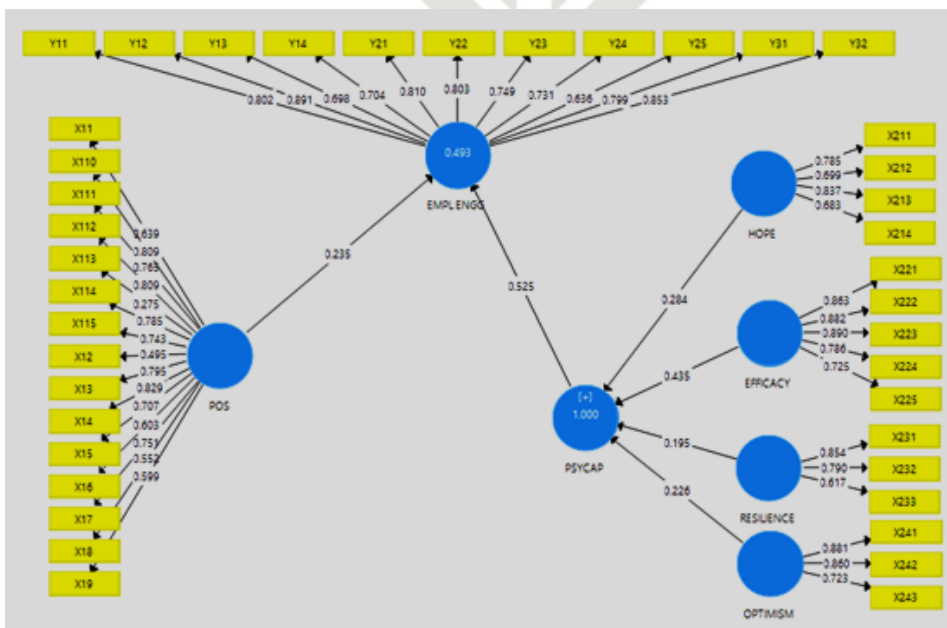
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MODEL PERSAMAAN STRUKTURAL PENELITIAN



MODEL SECOND ORDER



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NILAI PATH COEFFICIENT

Path Coefficients			
	EMPL EGG	POS	PSYCAP
EMPL EGG			
POS	0.215		
PSYCAP	0.551		

NILAI T-STATISTIC & P-VALUES

Path Coefficients					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
POS -> EMPL EGG	0.215	0.218	0.103	2.089	0.019
PSYCAP -> EMPL EGG	0.551	0.556	0.086	6.406	0.000

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 11


SURAT KETERANGAN DAN PERIZINAN RISET

UIN SUSKA RIAU



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS PSIKOLOGI
 كلية علم النفس
FACULTY OF PSYCHOLOGY

Jl. H.R. Soebrantas Km. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tampan Pekanbaru-Riau 28293 Po. Box. 1004
 Telp. (0761) 588994 Fax. (0761) 588994 Website : <http://fpsi.uin-suska.ac.id> E-mail fpsi@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1749E/Un.04/F.VI/PP.00.9/10/2022 Pekanbaru, 11 Oktober 2022
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Mohon Izin Pra Riset

Kepada Yth.
 PT. Bank Mandiri (persero) Tbk Area Pekanbaru
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.
 Dengan hormat,

Dekan Fakultas Psikologi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan kepada bapak/ibu bahwa:

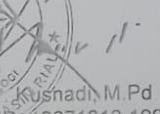
Nama : Poppy Dwinanda
 NIM : 22160223021
 Jurusan : Psikologi S2
 Semester : III (Tiga)

akan melakukan pra riset di tempat Bapak/Ibu guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul penelitian / skripsi / tesis yaitu:

"Hubungan Antara Perceived Organizational Support Dan Psychological Capital Dengan Employee Engagement Pada Pegawai Frontliner PT. Bank Mandiri (persero) Tbk Area Pekanbaru".

untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberi izin riset yang bersangkutan dalam rangka penyelesaian penyusunan penelitian / skripsi / tesisnya.

Atas perkenan dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum wr. wb.

 Dekan
 UIN SUSKA RIAU
 FAKULTAS PSIKOLOGI
 UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 N.P. 19671212 199503 1 001

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : JRB.R01/RHC.4821/2022
 Tanggal : 21 November 2022
 Lampiran : -

Kepada
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Jurusan Fakultas Psikologi
 Jl. HR. Soebrantas No.Km.15
 Pekanbaru 28293



PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
 Region I / Sumatera 1
 Gedung Menara Mandiri
 Jl. Pulau Pinang No.1
 Medan 20111
 Telp. (061) 43000200
 Fax. (061) 4153273
 www.bankmandiri.co.id

Perihal : Peretujuan Riset Mahasiswa

Dengan hormat,
 Menunjuk surat dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau No. B-1749E/Un.04/F.VI/PP.00.9/10/2022 tanggal 11 Oktober 2022 perihal Permohonan Permohonan Izin Riset, maka dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau atas nama :

No	Nama	NIP	Program Studi	Fakultas
1	Poppy Dwinanda	22160223021	Psikologi S2	Psikologi

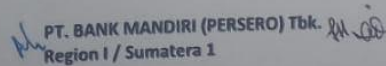
disetujui di Area Pekanbaru - Jl. Jend. Sudirman No. 140 Pekanbaru 28113 terhitung mulai tanggal 28 November 2022 s/d 02 Desember 2022.

Berkenaan dengan hal tersebut, bagi yang melaksanakan Permohonan Izin Riset, harus mengikuti ketentuan yang berlaku yaitu:

1. Riset yang diijinkan, adalah yang menggunakan metode Riset/penelitian kepustakaan atau penyebaran angket/kuesioner terstruktur, dengan jawaban tertutup (option), dan data yang diperoleh adalah data yang telah dan/atau dapat dipublikasikan untuk umum.
2. Menandatangani surat pernyataan, untuk tunduk kepada ketentuan Bank Mandiri dan ketentuan tentang Kerahasiaan Bank sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku yang disetujui oleh pihak lembaga pendidikan atau perguruan tinggi.
3. Tidak diperkenankan memfoto-copy dan/atau meminjam buku pedoman kerja dan/atau SOP dan/atau data yang berkaitan dengan kerahasiaan bank maupun strategi bisnis Bank Mandiri.
4. Tidak diperbolehkan mengakses yang sifatnya rahasia.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,


 PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.
 Region I / Sumatera 1


 Kurniawan
 Assistant Vice President



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS PSIKOLOGI
كلية علم النفس
FACULTY OF PSYCHOLOGY

Jl. H.R. Soebrantas Km. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tampan Pekanbaru-Riau 28293 Po. Box. 1004
Telp. (0761) 588994 Fax. (0761) 588994 Website : <http://fpsi.uin-suska.ac.id> E-mail: fpsi@uin-suska.ac.id

Nomor : B-562E/Un.04/F.VI/PP.00 9/03/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Try Out Penelitian

Pekanbaru, 24 Maret 2023

Kepada Yth.
Pimpinan PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Area Pekanbaru
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.
Dengan hormat,

Dekan Fakultas Psikologi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa:

Nama : Poppy Dwinanda
NIM : 22160223021
Jurusan : Psikologi S2
Semester : IV (Empat)

akan melakukan *try out* penelitian di tempat Bapak/Ibu guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul penelitian/ skripsi / tesis, yaitu:

"Hubungan Antara Perceived Organizational Support Dan Psychological Capital Dengan Employee Engagement Pada Pegawai Frontliner PT. Bank Mandiri (persero) Tbk Area Pekanbaru".

Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberi izin *try out* kepada yang bersangkutan dalam rangka penyelesaian penyusunan laporan penelitian / skripsi / tesisnya.

Atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.



Assalamualaikum wr wb,
Dekan

Poppy Dwinanda, M.Pd

19671212 199503 1 001



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : JRB.R01/RHC.1917/2023
 Tanggal : 27 April 2023
 Lampiran : -

Kepada
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
 Jurusan Psikologi
 Jln. H.R. Soebrantas Km. 15 No.155
 Pekanbaru-Riau 28293

Perihal : Persetujuan Riset Mahasiswa/i

Dengan hormat,
 Menunjuk surat dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim No.B-562E/Un.04/F.VI/PP.00.9/03/2023 tanggal 24 Maret 2023 perihal Permohonan Riset, maka dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan dari atas nama :


No	Nama	NIP	Program Studi	Fakultas
1	Poppy Dwinanda	22160223021	Psikologi S2	Psikologi

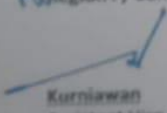
disetujui di Area Pekanbaru - Jl. Jend. Sudirman No. 140 Pekanbaru 28113 terhitung mulai tanggal 08 Mei 2023 s/d 12 Mei 2023. Berkenaan dengan hal tersebut, bagi yang melaksanakan Riset, harus mengikuti ketentuan yang berlaku yaitu:

1. Riset yang diijinkan, adalah yang menggunakan metode Riset/penelitian kepustakaan atau penyebaran angket/kuesioner terstruktur, dengan jawaban tertutup (option), dan data yang diperoleh adalah data yang telah dan/atau dapat dipublikasikan untuk umum.
2. Menandatangani surat pernyataan, untuk tunduk kepada ketentuan Bank Mandiri dan ketentuan tentang Kerahasiaan Bank sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku yang disetujui oleh pihak lembaga pendidikan atau perguruan tinggi.
3. Tidak diperkenankan memfoto-copy dan/atau meminjam buku pedoman kerja dan/atau SOP dan/atau data yang berkaitan dengan kerahasiaan bank maupun strategi bisnis Bank Mandiri.
4. Tidak diperbolehkan mengakses yang sifatnya rahasia.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,

PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk. 
 Region I / Sumatera 1


 Kurniawan
 Assistant Vice President


mandiri

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
 Region I / Sumatera 1
 Gedung Menara Mandiri
 Jl. Pulau Pinang No.1
 Medan 20111
 Telp. (061) 43000200
 Fax. (061) 4153273
 www.bankmandiri.co.id



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS PSIKOLOGI
كلية علم النفس
FACULTY OF PSYCHOLOGY

Jl. H.R. Soebrantas Km. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tampan Pekanbaru-Riau 28293 Po. Box. 1004
Telp. (0761) 588994 Fax. (0761) 588994 Website : http://fpsi.uin-suska.ac.id E-mail: fpsi@uin-suska.ac.id

Nomor : B-689E/Un.04/F.VI/PP.00.9/05/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 15 Mei 2023

Kepada Yth.
Pimpinan PT. Bank Mandiri (persero) Tbk Area Pekanbaru
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.
Dengan hormat,

Dekan Fakultas Psikologi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan kepada bapak/ibu bahwa:

Nama : Poppy Dwinanda
NIM : 22160223021
Jurusan : Psikologi S2
Semester : IV (Empat)

akan melakukan riset penelitian di tempat Bapak/Ibu guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul penelitian / skripsi / tesis yaitu:

"Hubungan Antara Perceived Organizational Support Dan Psychological Capital Dengan Employee Engagement Pada Pegawai Frontliner Pt. Bank Mandiri (persero) Tbk Area Pekanbaru".

untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberi izin riset yang bersangkutan dalam rangka penyelesaian penyusunan laporan penelitian / skripsi / tesisnya.

Atas perkenan dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Dekan,



Dr. Kushadi, M.Pd
NIP. 19671212 199503 1 001

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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : JRB.R01/RHC-2606/2023
 Tanggal : 08 Juni 2023
 Lampiran : -



Kepada
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
Jurusan Psikologi
 Jln. H.R. Soebrantas Km. 15 No.155
 Pekanbaru-Riau 28293

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
 Region I / Sumatera 1
 Gedung Menara Mandiri
 Jl. Pulau Pinang No.1
 Medan 20111
 Telp. (061) 43000200
 Fax. (061) 4153273
 www.bankmandiri.co.id

Perihal : Persetujuan Riset Mahasiswa/i

Dengan hormat,
 Menunjuk surat dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim No.B-689E/Un.04/F.VI/PP.00 9/05/2023 tanggal 15 Mei 2023 perihal Permohonan Riset, maka dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan dari atas nama :

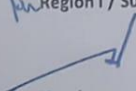
No	Nama	NIP	Program Studi	Fakultas
1	Poppy Dwinanda	22160223021	Psikologi S2	Psikologi

disetujui di Area Pekanbaru - Jl. Jend. Sudirman No. 140 Pekanbaru 28113 terhitung mulai tanggal 12 Juni 2023 s/d 16 Juni 2023. Berkenaan dengan hal tersebut, bagi yang melaksanakan Riset, harus mengikuti ketentuan yang berlaku yaitu:

1. Riset yang diijinkan, adalah yang menggunakan metode Riset/penelitian kepustakaan atau penyebaran angket/kuesioner terstruktur, dengan jawaban tertutup (option), dan data yang diperoleh adalah data yang telah dan/atau dapat dipublikasikan untuk umum.
2. Menandatangani surat pernyataan, untuk tunduk kepada ketentuan Bank Mandiri dan ketentuan tentang Kerahasiaan Bank sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku yang disetujui oleh pihak lembaga pendidikan atau perguruan tinggi.
3. Tidak diperkenankan memfoto-copy dan/atau meminjam buku pedoman kerja dan/atau SOP dan/atau data yang berkaitan dengan kerahasiaan bank maupun strategi bisnis Bank Mandiri.
4. Tidak diperbolehkan mengakses yang sifatnya rahasia.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,

PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk. *PH pd*
 Region I / Sumatera 1

Kurniawan
 Assistant Vice President



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 UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk.
Area Pekanbaru
 Jl. Jend. Sudirman No. 140
 Pekanbaru 28113, Indonesia
 Tel (0761) 33370, 32403, 32223
 Fax (0761) 28683
 www.bankmandiri.co.id

SURAT KETERANGAN
 No.JBR.ROI.Ar.PKB/ 226 /2023

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, dengan ini menerangkan bahwa :

No	Nama	NIM	Universitas
1.	Poppy Dwinanda	22160223021	Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Adalah benar telah melaksanakan Riset / Survei pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Pekanbaru untuk menyusun Skripsi/ Tesis

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan.

Pekanbaru, 19 Juni 2023

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk
 Area Pekanbaru

PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk
 Area Pekanbaru

David Ajis
 Business Support Manager