

**HUBUNGAN *INTERPERSONAL SKILL* DAN *ORGANIZATIONAL SUPPORT* DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA
SATUAN KORPS BRIGADE MOBIL KEPOLISIAN DAERAH
SUMATERA UTARA**

TESIS

OLEH

**BERNAD EKARISMAN NDRURU
NPM. 171804022**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/11/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repositori.uma.ac.id)12/11/25

**HUBUNGAN *INTERPERSONAL SKILL* DAN *ORGANIZATIONAL SUPPORT* DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA
SATUAN KORPS BRIGADE MOBIL KEPOLISIAN DAERAH
SUMATERA UTARA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Psikologi
pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH
BERNAD EKARISMAN NDRURU
NPM. 171804022

**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/11/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)12/11/25

Persembahkan

Segala Puji dan Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Berkat dan RahmatNya

sehingga penulis

bisa menyelesaikan Tesis ini

Kupersembahkan karya sederhana ini

sebagai tanda bakti dan cintaku kepada keluargaku

Kedua Orangtuaku

T. FATIASA NDRURU & Ibuku NILIA NUTIMA LAIA

Dan Adik-adikku

MARIANI NDRURU, S.Ag; A/I. Minervan Ndruru; Yosef
B. Ndruru; Fransiska Ndruru dan Bertha Ndruru

Serta

Koko FENCY
Cece Ng Ai Thin
FEVIN
FEREN

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Hubungan *Interpersonal Skill* dan *Organizational Support* dengan *Employee Engagement* pada Satuan Korps Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara

N a m a : Bernad Ekarisman Ndruru

N I M : 171804022

Menyetujui

Pembimbing I



 **Prof. Dr. Sr Milfayetty, MS., Kons.**

Pembimbing II



Dr. M. Rajab Lubis, MS

Ketua Program Studi
Magister Psikologi



Prof. Dr. Sri Milfayetty, MS.Kons

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah Diuji Pada Tanggal

Nama : Bernad Ekarisman Ndruru

NPM : 171804022



Panitia Penguji Tesis:

Ketua : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

Sekretaris : Suryani Harjo, S.Psi, MA

Pembimbing I : Prof. Dr. Sri Milfayetty, MS. Kons

Pembimbing II : Dr. M. Rajab Lubis, MS

Penguji Tamu : Dr. Sjahril Effendy, M. Si, MA, M. Psi, MH

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan,




(Bernad Ekarisman Ndruru)

KATA PENGANTAR

Pujian syukur dan terimakasih Penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Kuasa, karena sampai saat ini saya masih diberi kesehatan dan kekuatan untuk menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul **“HUBUNGAN *INTERPERSONAL SKILL* DAN *ORGANIZATIONAL SUPPORT* DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA SATUAN KORPS BRIGADE MOBIL KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Psikologi pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif dari pembaca, demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, April 2019

P e n u l i s

UCAPAN TERIMAKASIH

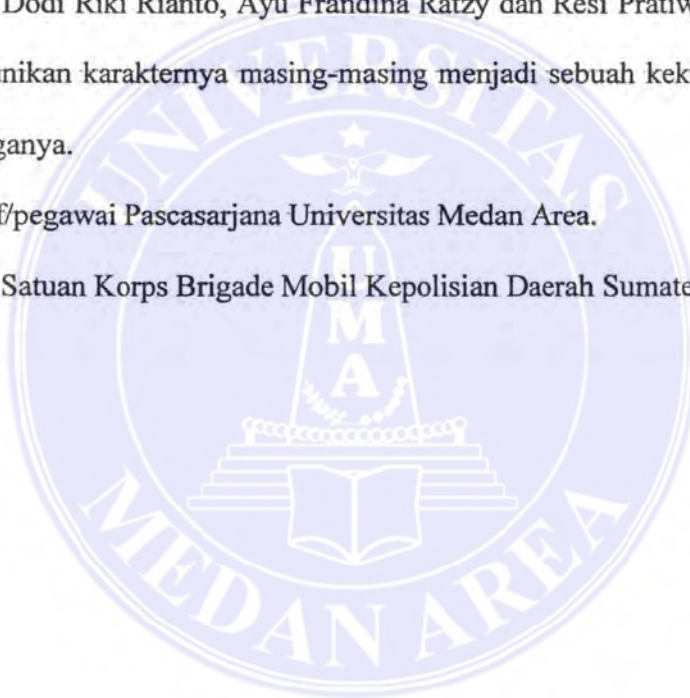
Pujian syukur dan terimakasih Penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Kuasa, karena sampai saat ini saya masih diberi kesehatan dan kekuatan untuk menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul **“HUBUNGAN *INTERPERSONAL SKILL* . DAN *ORGANIZATIONAL SUPPORT* DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA SATUAN KORPS BRIGADE MOBIL KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA”**.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terimakasih disampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti K., MS,
3. Ketua Progam Studi Magister Psikologi Universitas Medan Area Prof. Dr. Sri Milfayetty., MS.Kons.
4. Komisi Pembimbing: Prof. Dr. Sri Milfayetty., MS.Kons., S.Psi.; Dr. M. Rajab Lubis, MS.
5. Orangtuaku tercinta, Bapak Fatiasa Ndruru dan Nilia Laia dan Kelima Adek Penulis (Mariani Ndruru, Dediman Ndruru, Yosef B. Ndruru, Fransiska Ndruru dan Bertha Ndruru) dan juga Keluarga Ko Fency dan Ce Ng Ai Thin, Adek Fevin

dan Feren yang selalu mencintai, menyemangati dan mendoakan saya dalam perjuangan penulisan tesis ini.

6. Rekan-rekan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2017, terutama untuk para Sahabat yang sudah saya anggap sebagai keluarga dalam tim, Abangnda Faskah Mangapul Harianto Sitanggang, Kakak Naomi Sianturi, Komandan Dodi Riki Rianto, Ayu Frandina Ratzy dan Resi Pratiwi Ritonga yang dengan keunikan karakternya masing-masing menjadi sebuah kekayaan yang tak ternilai harganya.
7. Seluruh staf/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
8. Responden Satuan Korps Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara.



ABSTRAK

Bernad Ekarisman Ndruru. Hubungan *Interpersonal Skill* dan *Organizational Support* dengan *Employee Engagement* pada Satuan Korps Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara. 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan *Interpersonal Skill* dan *Organizational Support* dengan *Employee Engagement* pada personil Satuan Korps Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian sebanyak 774 personil. Teknik pengambilan sampel adalah menggunakan *random sampling*. Sampel Penelitian sebanyak 124 personil. Menggunakan alat ukur skala *Interpersonal Skill*, skala *Organizational Support* dan skala *Employee Engagement*. Teknik analisis menggunakan analisis regresi berganda (2 prediktor). Hasil penelitian memperlihatkan hubungan yang signifikan antara *Interpersonal Skill* dan *Organizational Support* dan *Employee Engagement* dengan koefisien Freg=24,657; sig<0,001 maka hipotesis diterima. Ada hubungan yang signifikan antara *Interpersonal Skill* dengan *Employee Engagement* dengan koefisien korelasi $r_{xy}=0,448$; sig<0,001; dan bobot sumbangan efektif sebesar 20%. Ada hubungan yang signifikan antara *Organizational Support* dengan *Employee Engagement*, dengan koefisien korelasi $r_{xy}=0,488$; sig<0,001; dengan bobot sumbangan efektif sebesar 23,9%, dan total sumbangan efektif dari kedua variabel bebas terhadap *Employee Engagement* adalah sebesar 29%. Diketahui bahwa terdapat 71% pengaruh faktor lain terhadap *Employee Engagement*. Hasil penelitian diketahui bahwa subjek penelitian memiliki *Interpersonal Skill* yang tergolong tinggi, *Organizational Support* yang tergolong Tinggi, serta *Employee Engagement* juga tergolong tinggi. Disarankan kepada Satuan Korps Brigade Mobil agar terus mempertahankan *Interpersonal Skill* dan meningkatkan *Organizational Support* yang telah berjalan agar *employee engagement* tetap tinggi.

Kata kunci: *Interpersonal skill*, *Organizational Support* dan *Employee engagement*

ABSTRACT

Bernad Ekarisman Ndruru. *Relationship of Interpersonal Skill and Organizational Support with Employee Engagement at North Sumatra Police Mobile Brigade Corps Unit*. 2019.

The purpose of this study was to see the relationship between Interpersonal Skill and Organizational Support with Employee Engagement at the personnel of the North Sumatra Regional Police Mobile Brigade Corps Unit. The research method uses quantitative. The study population was 774 personnel. The sampling technique is simple random sampling. The research sample was 124 personnel. Using a measuring Interpersonal Skill scale, Organizational Support scale and Employee Engagement scale. The analysis technique uses multiple analysis (2 Predictor). The results of the study propose that there is a significant relationship between Interpersonal Skill and Organizational Support and Employee Engagement with Freg coefficients = 24,657; sig <0.001 then the hypothesis is accepted. There is a significant relationship between Interpersonal Skill and Employee Engagement with the r_{xy} correlation coefficient = 0.448; sig <0.001; and the effective contribution weight is 20%. There is a significant relationship between Exchange Member Leaders and Employee Engagement, with a correlation coefficient of $r_{xy} = 0.488$; sig <0.001; with an effective contribution weight of 23.9% the total effective contribution of the two independent variables on Employee Engagement is 29%. It is known that there are 71% influence of other factors on Employee Engagement. The results of the study revealed that the subjects of the study had relatively high Interpersonal Skill, and High Organizational Support, and Employee Engagement were also high. It is recommended that the Brigade Mobil Corps continue to maintain Interpersonal Skill and increase the leader of existing organizational support so that employee engagement remains high.

Key words: Interpersonal skill, Organizational Support and Employee engagement

DAFTAR ISI	
	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM	
HALAMAN SETELAH SAMPUL DALAM	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR KURVA	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN..... 1	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	15
1.5.2 Manfaat Praktis	15

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 <i>Employee Engagement</i>	16
2.1.1 Pengertian <i>Employee Engagement</i>	18
2.1.2 Aspek-aspek <i>Employee Engagement</i>	18
2.1.3 Faktor-faktor <i>Employee Engagement</i> pada Satuan Korps Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara	20
2.2 <i>Interpersonal Skill</i>	24
2.2.1 Pengertian <i>Interpersonal Skill</i>	24
2.2.2 Aspek-aspek <i>Interpersonal Skill</i>	25
2.2.3 Faktor-faktor <i>Interpersonal Skill</i> pada Satuan Korps Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara	28
2.3 <i>Organizational Support</i>	33
2.3.1 Pengertian <i>Organizational Support</i>	33
2.3.2 Aspek-aspek <i>Organizational Support</i>	34
2.3.3 Faktor-faktor <i>Organizational Support</i> pada Satuan Korps Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara	36
2.4 Kerangka Konsep	37
2.4.1 Hubungan antara <i>Interpersonal Skill</i> dengan <i>Employee Engagement</i> ..	37
2.4.2 Hubungan antara <i>Organizational Support</i> dengan <i>Employee Engagement</i>	38
2.4.3 Hubungan antara <i>Interpersonal Skill</i> dan <i>Organizational Support</i> dengan <i>Employee Engagement</i>	40
2.5 Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Desain Penelitian	44
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	44
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	45
3.4 Defenisi Operasional Variabel Penelitian	45

3.4.1 <i>Interpersonal Skill</i>	45
3.4.2 <i>Organizational Support</i>	45
3.4.3 <i>Employee Engagement</i>	47
3.5 Populasi dan Sampel	47
3.5.1 Populasi	47
3.5.2 Sampel	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data	49
3.7 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	51
3.7.1 Validitas	51
3.7.2 Reliabilitas	53
3.8 Prosedur Penelitian	54
3.9 Metode Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Orientasi Kancan Penelitian	56
4.1.1 Visi Brimob Polda Sumut	56
4.1.2 Misi Brimob Polda Sumut	56
4.2 Persiapan Penelitian	58
4.2.1 Persiapan Administrasi	58
4.2.2 Persiapan Alat Ukur Penelitian	58
4.2.3 Uji Coba Alat Ukur Penelitian	62
4.3 Pelaksanaan Penelitian	66
4.4 Uji Asumsi	67
4.4.1 Uji Normalitas	67
4.4.2 Uji Linieritas	69
4.5 Uji Hipotesis	71
4.5.1 Analisis Regresi	71
4.5.2 Mean Hipotetik dan Mean Empirik	79
4.6 Pembahasan	85

BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 90

5.1 Simpulan 90

5.2 Saran..... 91

DAFTAR PUSTAKA..... 94



DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 1 Distribusi Penyebaran Item Skala <i>Interpersonal Skill</i>	49
Tabel 2 Distribusi Penyebaran Item Skala <i>Organizational Support</i>	50
Tabel 3 Distribusi Penyebaran Item Skala <i>Employee Engagement</i>	50
Tabel 4 Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala <i>Interpersonal Skill</i> sebelum ujicoba	59
Tabel 5 Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala <i>Organizational Support</i> sebelum ujicoba	60
Tabel 6 Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala <i>Employee Engagement</i> sebelum ujicoba	61
Tabel 7 Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Skala <i>Interpersonal Skill</i> sesudah uji coba.....	63
Tabel 8 Reliabilitas Skala <i>Interpersonal Skill</i>	64
Tabel 9 Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Skala <i>Organizational Support</i> sesudah uji coba	64
Tabel 10 Reliabilitas Skala <i>Organizational Support</i>	65
Tabel 11 Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala m Skala <i>Employee Engagement</i> sesudah uji coba.....	65
Tabel 12 Reliabilitas Skala <i>Employee Engagement</i>	66
Tabel 13 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	68
Tabel 14 Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan <i>Interpersonal Skill</i> dengan <i>Employee engagement</i>	70
Tabel 15 Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan <i>Organizational Support</i> dengan <i>Employee engagement</i>	70
Tabel 16 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linearitas	70
Tabel 17 Rangkuman Hasil Perhitungan Analisis Regresi	71
Tabel 18 Interpretasi Koefisien Korelasi	72

Tabel 19 Hasil Analisis Korelasi <i>Interpersonal Skill</i> dan <i>Organizational Support</i> dengan <i>Employee Engagement</i>	72
Tabel 20 Hasil Analisis Korelasi <i>Interpersonal Skill</i> dengan <i>Employee Engagement</i>	73
Tabel 21 Rangkuman Hasil Analisis Aspek <i>Interpersonal Skill</i> dengan <i>Employee Engagement</i>	74
Tabel 22 Hasil Analisis Korelasi <i>Organizational Support</i> dengan <i>Employee Engagement</i>	75
Tabel 23 Rangkuman Hasil Analisis Aspek <i>Organizational Support</i> dengan <i>Employee Engagement</i>	76
Tabel 24 Hasil Analisis Regresi <i>Interpersonal Skill</i> dan <i>Organizational Support</i> dengan <i>Employee Engagement</i>	77
Tabel 25 Frekuensi dan Persentase <i>Interpersonal Skill</i>	81
Tabel 26 Frekuensi dan Persentase <i>Organizational Support</i>	83
Tabel 27 Frekuensi dan Persentase <i>Employee Engagement</i>	85
Tabel 28 Perbandingan Antara Mean Hipotetik dengan Mean Empirik.....	85

DAFTAR KURVE

	Halaman
Kurve 1 <i>Interpersonal Skill</i>	81
Kurve 2 <i>Organizational Support</i>	82
Kurve 3 <i>Employee Engagement</i>	84



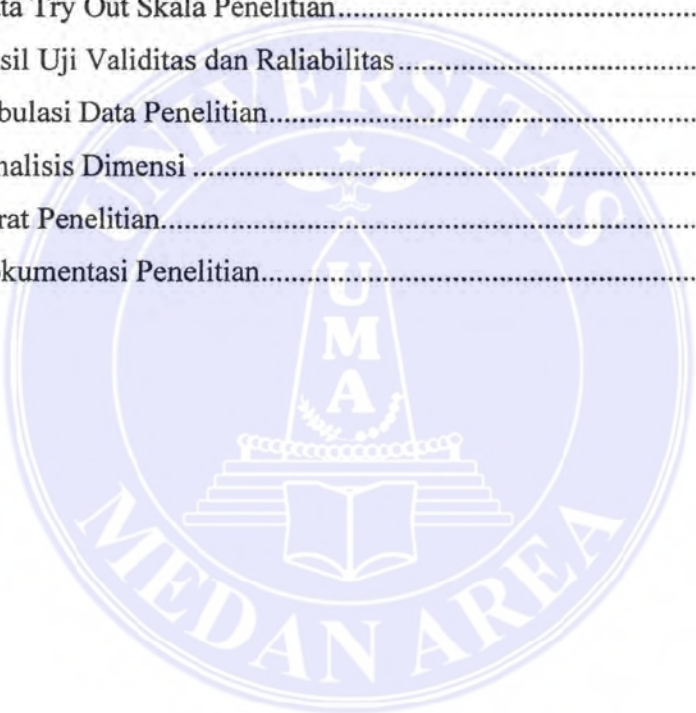
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Tabel 1 Kerangka Konsep.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Skala Alat Ukur	97
Lampiran 2 Data Try Out Skala Penelitian.....	103
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Raliabilitas	107
Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian.....	132
Lampiran 5 Analisis Dimensi	143
Lampiran 6 Surat Penelitian.....	148
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	154



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Interpersonal skill yang matang dan *organizational support*, merupakan modal sosio-psikologis dalam mengembangkan potensi *employee engagement* yang maksimal. Pernyataan ini didasari oleh aspek-aspek yang termuat dalam esensi *interpersonal skill* dan *organizational support*, seperti kemampuan memotivasi diri sendiri dan orang lain, kemampuan mendengar dan empati, serta kelihaihan dan keakuratan dalam menyampaikan informasi sehingga dapat dipahami dengan benar dan tepat; dan kemampuan menjadi *problem solver*, (Chappelow dan Leslie, 2001).

Interpersonal skill dan *organizational support* sebagai faktor penting dan penentu yang membuat visi dan misi setiap organisasi tercapai. Melalui potensi *interpersonal skill* yang baik, setiap pribadi dan perilakunya dalam organisasi memiliki irama gerakan yang sehaluan dengan *strategy plan* guna mencapai tujuan (McLeod, 2009). Di sisi lain, *organizational support* sebagai bagian dari modal sosial dan psikologis yang memberi andil dalam dinamika sebuah organisasi, terutama dalam perannya yang berbanding lurus dengan jenjang karier. Melalui *organizational support*, pribadi membangun persepsi positif atas dirinya. Kedua bentuk modal sosial ini memiliki hubungan erat dengan kemampuan

membangun *employee engagement* yang pada akhirnya menghasilkan nilai-nilai positif bagi organisasi (Bernadine & Russell, 1998).

Kontribusi *interpersonal skill* dan *organizational support* terhadap *employee engagement* begitu kentara manfaat dan nilainya, terutama untuk membentuk citra pribadi yang positif yang pada gilirannya menegaskan nama baik organisasi di depan publik. *Employee engagement* sendiri merupakan salah satu konsep yang dikembangkan dari *positive psychology* dan *positive organizational behavior*. (Kahn dalam Albrecht, 2010) menggambarkan teori mengenai hubungan dan keterlibatan yang terjadi erat secara fisik, kognitif dan emosional antara seseorang dengan perannya dalam sebuah pekerjaan, yang kemudian disebut sebagai *employee engagement*. Senada dengan definisi di atas, (Federman, 2007) memandang *employee engagement* sebagai suatu tingkat dimana seseorang memiliki komitmen terhadap sebuah organisasi sehingga dapat menentukan bagaimana seseorang berperilaku dan seberapa lama dia akan bertahan dengan posisinya tersebut.

Kesatuan elite yang dimiliki oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah Satuan Korps Brigade Mobil atau sering disingkat Brimob pertama-tama terbentuk dengan nama *Tokubetsu Keisatsutai* atau Pasukan Polisi Istimewa. Kesatuan ini pada mulanya diberikan tugas untuk melucuti senjata tentara Jepang, melindungi kepala negara, dan mempertahankan ibukota. Brimob turut berjuang dalam pertempuran 10 November 1945 di Surabaya. Di bawah pimpinan Inspektur Polisi I Mohammad Yasin, Pasukan Polisi Istimewa ini ikut terlibat

dalam pertempuran 10 November 1945 melawan Tentara Sekutu, pada masa penjajahan Jepang Brimob dikenal dengan sebutan Tokubetsu Keisatsutai. Pada 14 November 1961 Pasukan ini yang pertama kali mendapat penghargaan dari Presiden pertama Republik Indonesia Ir. Soekarno yaitu *Sakanti Yano Utama*.

Satuan Korps Brimob adalah kesatuan operasi khusus yang bersifat paramiliter milik Kepolisian Negara Republik Indonesia. Satuan Korps Brigade Mobil juga dikenal sebagai salah satu unit tertua yang ada di dalam organisasi Polri. Beberapa tugas utamanya adalah penanganan terorisme domestik, penanganan kerusuhan, penegakan hukum berisiko tinggi, pencarian dan penyelamatan (*SAR*), penyelamatan sandera, dan penjinakan bom (*EOD*). Korps Brigade Mobil juga bersifat sebagai komponen besar di dalam Polri yang dilatih untuk melaksanakan tugas-tugas anti separatis dan anti pemberontakan, seringkali bersamaan dengan operasi militer.

Satuan Korps Brigade Mobil terdiri dari 2 (dua) cabang yaitu Gegana dan Pelopor. Gegana bertugas untuk melaksanakan tugas-tugas operasi kepolisian khusus yang lebih spesifik seperti: Penjinakan Bom (*Bomb Disposal*), Penanganan KBR (Kimia, Biologi, dan Radioaktif), Anti-Terror (*Counter Terrorism*), dan Inteligensi. Sementara, Pelopor bertugas untuk melaksanakan tugas-tugas operasi kepolisian khusus yang lebih luas dan bersifat Paramiliter seperti: Penanganan Kerusuhan/Huru-Hara (*Riot control*), Pencarian dan Penyelamatan (*SAR*), Pengamanan instalasi vital, dan operasi Gerilya serta pertempuran hutan terbatas. Pada umumnya, kedua cabang ini sama-sama

mempunyai kemampuan taktikal sebagai unit kepolisian khusus, diantaranya; kemampuan dalam tugas-tugas pembebasan sandera di area-area perkotaan (*urban setting*), Penggerebekan kepada kriminal bersenjata seperti teroris atau separatis, dan operasi-operasi lainya yang mendukung kinerja kesatuan-kesatuan kepolisian umum. Setiap Polda di Indonesia mempunyai Satuan Korps Brigade Mobil masing-masing.

Satuan Satuan Korps Brigade Mobil memiliki 34 Satuan Brimob daerah seluruh POLDA di Indonesia dari Sabang sampai Marauke, di Polda Sumatera Utara memiliki Satuan Brimob Sumut terdiri dari 3 Batalyon Pelopor, 1 Detasemen Gegana. pada kesempatan ini peneliti memilih Satuan Brimob Sumut yang terletak di jalan KH. Wahid Hasyim No.31 Medan. Satuan ini merupakan kantor pusat personil Satuan Korps Brimob Sumut yang berfungsi memelihara Kamtibmas dan *memback up* tugas kewilayahan Kepolisian Daerah Sumatera Utara dari ancaman yang berintensitas tinggi. Saat ini Satuan Brimob Polda Sumut memiliki 1.904 personil yang tersebar di 3 Batalion pelopor, terletak di 3 wilayah, yaitu: Tapanuli Selatan, Tebing Tinggi dan Binjai, 1 Detasemen Gegana di Kota Medan kantor pusat Satuan Korps Brimob Polda Sumut.

Dalam fungsi dan perannya sebagai pelaksana tugas operasional terhadap gangguan kamtibmas (keamanan dan ketertiban masyarakat), Brimob tetap mengedepankan pendekatan pelayanan masyarakat serta bersikap tegas namun humanis. Selain itu, Brimob juga melakukan kegiatan kemasyarakatan dan kemanusiaan dalam program *Community Policing* yang selalu menempatkan

masyarakat sebagai Mitra Polri demi terwujudnya stabilitas kamtibmas di seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sisi ketegasan namun tetap humanis sebagaimana menjadi semboyan personil Brimob dalam menjalankan tugasnya sebagai pengayom dan mitra bagi masyarakat, seyogianya *interpersonal skill* dan *organizational support* mendapat tempat yang istimewa. Brimob sebagai pengayom mesti memperlihatkan sisi humanis yang terealisasi melalui aspek-aspek *interpersonal skill* dan *organizational support* yang penuh. Hal ini sangat terkait dengan *employee engagement* yang dipahami sebagai sebuah konsep yang dinilai dapat mengatur upaya-upaya personil Brimob sebagai pengayom yang sifatnya sukarela, yaitu ketika mereka memiliki pilihan-pilihan, mereka akan bertindak lebih jauh untuk kepentingan organisasi. Personil Brimob yang *engage* adalah personil yang terlibat penuh dalam pekerjaannya dan sangat antusias terhadap pekerjaannya.

Paradise (2008), *employee engagement* adalah hasil dari kondisi pekerjaan yang mendukung. (Harter, Schmidt, dan Hayes, 2002) mendefinisikan *employee engagement* sebagai bentuk keterlibatan individual dan kepuasannya serta sebagai bentuk antusiasme dalam melakukan pekerjaan. William Kahn (1990) menyatakan *employee engagement* menyangkut perhatian seseorang dan penyerapan mereka terhadap perannya. Sementara Wiley & Blackwell, di dalam buku mereka, menyatakan bahwa seseorang yang *engage* akan memiliki keinginan untuk terikat yang menimbulkan gairah terhadap pekerjaannya, terikat dengan pekerjaannya, bersedia untuk mengorbankan lebih banyak tenaga dan

waktu demi pekerjaannya, dan menjadi lebih proaktif dalam mencapai tujuan pekerjaannya.

Performance yang maksimal dari *employee engagement* sangat didukung oleh manifestasi *interpersonal skill* dan *organizational support*. Hal ini saling terkait satu sama lain dikarenakan bahwa pengetahuan dan keterampilan di bidang yang digeluti, dengan sendirinya memperkuat keterikatan dan semangat melakukan yang terbaik.

Kemampuan *interpersonal skill* sangat esensial dalam mematrikan sebuah komitmen pada *employee engagement*. Sebagai kemampuan dasar dalam lingkup kehidupan sosial, *interpersonal skill* berperan mengawal spirit dan yang termuat dalam aspek *employee engagement* itu sendiri. Keterikatan dan *passion* yang menjadi ciri dasarnya, membunkah seiring stimulasi kemampuan *interpersonal skill* yang mumpuni. Penyerapan dan sinergitas *interpersonal skill* dalam dimensinya sebagai penguat kepercayaan dan kesadaran diri, menjadi modal untuk membangun empati pada diri dan orang lain yang berbuah pada perilaku *sense of belonging*.

Salah satu aspek dari *interpersonal skill* adalah sikap positif yang merupakan kemampuan pribadi dalam memandang dirinya secara positif dan menghargai orang lain. Sikap positif ini tidak dapat lepas dari upaya mendorong menghargai keberadaan serta pentingnya orang lain. Dorongan positif umumnya berbentuk pujian atau penghargaan, dan terdiri atas perilaku

yang biasanya kita harapkan. Dan aspek ini pulalah yang seirama memperteguh *employee engagement* sebagai bagian dari identitas dirinya sendiri.

Organizational support yang dirasakan personil Brimob dinilai sebagai kepastian akan tersedianya bantuan dari organisasi ketika bantuan tersebut dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan tugasnya agar dapat berjalan secara efektif terutama dalam menghadapi situasi-situasi yang mengandung tekanan (Rhoades & Eisenberger, 2012). *Organizational support* dapat juga dipandang sebagai komitmen organisasi pada personil Brimob. Apabila pihak organisasi secara umum menghargai dedikasi dan loyalitas personil Brimob sebagai bentuk komitmen terhadap organisasi, maka personil Brimob secara umum juga memperhatikan bagaimana komitmen yang dimiliki organisasi terhadap mereka. Penghargaan yang diberikan oleh organisasi dapat dianggap memberikan keuntungan bagi personil Brimob, seperti adanya perasaan diterima dan diakui, memperoleh gaji dan promosi, mendapatkan akses-akses informasi, serta bentuk-bentuk bantuan lain yang dibutuhkan *employee* untuk dapat menjalankan pekerjaannya secara efektif. Terdapatnya norma timbal balik ini menyebabkan personil Brimob dan organisasi harus saling memperhatikan tujuan-tujuan yang ada dalam hubungan kerja tersebut (Rhoades & Eisenberger, 2012). Eisenberger, dkk (2012) mengemukakan dua aspek untuk mengetahui kondisi *organizational support* yang dirasakan Brimob. Kedua aspek tersebut adalah: penghargaan organisasi terhadap kontribusi Brimob dan perhatian organisasi terhadap kesejahteraannya.

Perlakuan-perlakuan dari organisasi yang diterima oleh personil Brimob ditangkap sebagai stimulus yang diorganisir dan diinterpretasikan menjadi persepsi atas *organizational support*. Persepsi ini akan menumbuhkan tingkat kepercayaan tertentu dari Brimob atas penghargaan yang diberikan organisasi terhadap kontribusi mereka (*valuation of employees' contribution*) dan perhatian organisasi pada kehidupan mereka (*care about employees' well-being*) (Eisenberger, et al., 2012). Tingkat kepercayaan Brimob terhadap *organizational support* ini akan dipengaruhi oleh evaluasi mereka atas pengalaman dan pengamatan tentang cara organisasi memperlakukan satuan korps Brimob secara umum. Hutchinson dalam Sutrisno (2012), melihat *organizational support* bisa juga dipandang sebagai komitmen organisasi pada individu. Bila dalam interaksi individu-organisasi, dikenal istilah komitmen organisasi dari individu pada organisasinya; maka *organizational support* berarti sebaliknya, yaitu komitmen organisasi pada individu (personil) dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi pada Brimob bisa diberikan dalam berbagai bentuk, di antaranya berupa *rewards*, kompensasi yang setara, dan iklim organisasi yang adil. Sedangkan Anthony et al. dalam Siagian (2008) bahkan mengemukakan bahwa pemecahan masalah manajemen dalam memotivasi orang untuk berperilaku sesuai dengan tujuan organisasi umumnya bersandarkan pada hubungan antara insentif organisasi dengan harapan-harapan pribadi. Hukum timbal balik (*norm of reciprocity*) menyatakan bahwa individu yang diperlakukan dengan baik oleh

pihak lain akan merasa berkewajiban untuk membalasnya dengan perlakuan baik pula (Blau dan Gouldner, 2010).

Setton et all (dalam Irham Fahmi, 2015) menyatakan bahwa *organizational support* yang dipersepsikan level tinggi akan menciptakan kewajiban bagi individu untuk memberikan timbal baliknya. Robbin dan Judge dalam Kaswan (2015:230) mendefinisikan *organizational support* adalah sejauh mana personil Brimob percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Satuan Brimob Polda Sumatera Utara sebagai bagian dari unit Polri, mengalami kesenjangan di sisi *organizational support* dan *interpersonal skill* yang pada akhirnya berefek pada tingkat *employee engagement*. Hal ini terlihat dengan adanya anggota dari satuan Brimob yang secara lugas juga tersirat mengungkapkan keinginan untuk pindah ke satuan lain dalam tubuh Polri dengan beban kerja yang tidak terlalu menekan. Tekanan yang dimaksud adalah sistem koordinasi yang terpusat pada pimpinan dengan garis yang baku. Selain itu, *interpersonal skill* dalam merealisasikan beban tugas yang ada masih pada taraf yang tergolong rendah, terutama bila tugas yang dimaksud berhubungan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ke masyarakat. Dalam perkap nomor 13 tahun 2015 pada pasal 6 ayat 1 huruf (a) dan ayat 2 huruf (a) dan (b) yang mengatur tentang hari kerja di lingkungan Polri dalam 1 (satu) minggu setara dengan 40 (empat puluh) jam dengan ketentuan 5 (lima) hari kerja, hari Senin sampai dengan hari Jumat dan ketentuan ini berlaku di Polda Sumut, terkadang ketentuan ini tidak berlaku di lingkungan Satuan Brimob Sumut, karena

hari Sabtu dan Minggu tetap masuk dinas bagi Kompi yang melaksanakan siaga I dan II dan bagi personil yang melaksanakan libur Sabtu dan Minggu juga harus on call 1x24 jam apabila suatu saat ada panggilan mendadak untuk melaksanakan tugas.

Interpersonal skill dan *organizational support* diibaratkan dengan sebilah pedang dengan dua sisi yang tajam ke dalam dan ke luar. *Interpersonal skill* sebagai ‘senjata’ ampuh untuk mengkomunikasikan diri dan Satuan Korps Brimob yang bercirikan humanis kepada khalayak dan terhadap sesama anggota Brimob, sementara *organizational support* sebagai motivator bagi subyek sebagai pelaku untuk lebih menganimasi diri sesuai dengan tujuan organisasi dan harapan pribadi. Menurut Marciano (2010) seseorang pribadi yang *engage* akan berkomitmen terhadap tujuan, menggunakan segenap kemampuannya untuk menyelesaikan tugas, menjaga perilakunya saat bekerja, memastikan bahwa dia telah menyelesaikan tugas dengan baik sesuai dengan tujuan dan bersedia mengambil langkah perbaikan atau evaluasi jika memang diperlukan. Lebih lanjut Marciano (2010) menambahkan bahwa *employee engagement* memiliki beberapa keuntungan yaitu meningkatkan produktivitas, meningkatkan keuntungan, menambah efisiensi, menurunkan turnover, mengurangi ketidakhadiran, mengurangi penipuan, meningkatkan kepuasan, mengurangi kecelakaan kerja dan meminimalkan keluhan anggota.

Dalam studi awal, sebagaimana dilakukan sendiri oleh peneliti di Kantor Satuan Brimob Polda Sumatera Utara, pada Minggu, 9 Desember 2018, peneliti

melaksanakan pertemuan dengan beberapa anggota Brimob aktif yang bertugas pada hari bersangkutan. Berdasarkan hasil wawancara singkat dalam bentuk sharing nonformal, peneliti mencoba menggali beberapa pengalaman, kebutuhan dan harapan mereka sebagai satuan andalan Korps Polri. Secara umum, mereka memberi kesaksian bahwa ada kebanggaan tersendiri menjadi anggota dari Satuan Brimob yang secara slogan sebagai Putra-putra terbaik bangsa. Namun, di sisi lain terdapat kecemasan bahwa slogan yang melekat dan diyakini publik itu tidak sepenuhnya diinternalisasi dalam kesehariannya. Hal yang paling mencolok dalam wawancara singkat tersebut adalah bahwa Brimob dalam melaksanakan tugasnya, secara sistem dan struktur terikat dengan pola kepemimpinan yang piramidal. Hal ini tentu membatasi gerak dan kreativitas untuk merealisasikan bakat-bakat alami yang ada dalam setiap diri anggota Brimob.

Satuan Brimob dituntut untuk mampu mereduksi karakter *employee engagement* pada *interpersonal skill* dan *organizational support*, melalui kegiatan yang sifatnya sosial, seperti pelaksanaan “Idol Brimob/Minggu 9 Desember 2018” yang melibatkan masyarakat sekitar untuk menjaring bakat-bakat anak muda dan hal ini menegaskan kepedulian Satuan Korps Brigade Mobil terhadap sosio-budaya. Kemampuan untuk menganimasi kegiatan tersebut sebagai bentuk dukungan yang memperkuat *employee engagement* dan kepercayaan diri. Artinya, bahwa kegiatan yang bersifat sosial tersebut mensyaratkan peran *interpersonal skill* dan *organizational support* dalam pelaksanaannya. Relasi dinamis dari kedua faktor ini menyumbang nilai *employee engagement* yang utuh dalam diri anggota

satuan Brimob. Lundberg (1990) dalam (Hewit 2015) menyatakan bahwa *interpersonal skill* dan *organizational support* berperan penting sebagai fasilitator dalam organisasi. Sebagaimana mengacu kepada prinsip *interpersonal skill*, maka *employee engagement* dalam satuan Brimob dapat tercapai bila (1) Satuan Brimob Polda Sumatera Utara menyadari pentingnya *Interpersonal skill*, (2) *Organizational support* yang konsisten, (3) komitmen pada komunikasi dua arah yang interaktif, sehingga bisa menghasilkan makna yang integratif, dipahami bersama, (4) menekankan komunikasi tatap muka dalam memecahkan persoalan ataupun membahas hal yang krusial dalam institusi (Robbins, 1999). *Interpersonal skill* dan dukungan dalam organisasi berhubungan erat dengan *employee engagement* yang indikatornya tertuang melalui perilaku anggota dan hasil pekerjaan yang berhubungan sesuai dengan visi organisasi.

Oleh karenanya, pada penelitian ini akan diangkat tema tentang HUBUNGAN *INTERPERSONAL SKILL* DAN *ORGANIZATIONAL SUPPORT* DENGAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA SATUAN KORPS BRIGADE MOBIL KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA. *Interpersonal skill* dan *organizational support* di Brimob merupakan faktor-faktor yang diduga mempunyai relasi yang simultan maupun parsial terhadap pembentukan *employee engagement*. Sehingga perlu diteliti untuk agar dapat diketahui tingkat signifikasinya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, ada beberapa identifikasi yang menjadi landasan untuk melanjutkan penelitian ini, sebagai berikut :

1. *Interpersonal Skill* sangat dibutuhkan oleh personil pada Satuan Korps Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara, terkait dengan seluruh kegiatan yang menyentuh ke masyarakat luas dengan mengedepankan pendekatan pelayanan masyarakat yang bersifat tegas namun humanis
2. *Organizational Support* terhadap personil Satuan Korps Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara memiliki porsi khusus dalam membangun *employee engagement*.
3. *Interpersonal Skill* dan *Organizational Support* memiliki keterkaitan langsung dalam pembentukan *employee engagement* personil dan realisasi visi misi organisasi.
4. Personil satuan Korps Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara memiliki kebanggaan tersendiri dengan slogan sebagai Putra-putri terbaik Bangsa.
5. Komunikasi verbal dalam membina hubungan dan menyampaikan pendapat, dirasakan lebih efisien dan efektif dalam menjalankan tugas.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada hubungan antara *Interpersonal skill* dengan *employee engagement* pada Satuan Korps Brimob Polda Sumatera Utara?
2. Apakah ada hubungan *organizational support* dengan *employee engagement* pada Satuan Korps Brimob Polda Sumatera Utara?
3. Apakah ada hubungan antara *interpersonal skill* dan *organizational support* dengan *employee engagement* pada Satuan Korps Brimob Polda Sumatera Utara?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan mengetahui:

1. Hubungan antara *Interpersonal skill* dengan *employee engagement* pada Satuan Korps Brimob Polda Sumatera Utara?
2. Hubungan *organizational support* dengan *employee engagement* pada Satuan Korps Brimob Polda Sumatera Utara?
3. Hubungan antara *interpersonal skill* dan *organizational support* dengan *employee engagement* pada Satuan Korps Brimob Polda Sumatera Utara?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperkaya konsep teoritis dalam hal *interpersonal skill*, *organizational support*, dan *employee engagement*.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah khasanah ilmu pengetahuan dan referensi terhadap pengembangan penelitian berikut di bidang yang sama. Selain memberikan manfaat yang maksimal pada organisasi Brimob, penelitian ini juga dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi terhadap pembentukan *employee engagement* pada Satuan Brimob Polda Sumatera Utara. Dengan demikian, Satuan Korps Brimob sebagai pengemban tugas Kepolisian di Negara Republik Indonesia sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002; Perkap No. 3 Tahun 2009 Tentang Sistem Operasional Polri dan Perkap No. 9 Tahun 2011, mampu mengimplementasikan pelaksanaan tugas Polri (Brimob Polda Sumatera Utara) di tengah masyarakat dalam mengemban tugas organisasional.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Employee Engagement*

2.1.1 *Pengertian Employee Engagement*

Kata *engagement* jika disadur dalam bahasa Inggris maka akan sedikit ada perbedaan persepsi. Dalam bahasa Inggris, kata *engagement* sendiri sering kali digunakan untuk melambangkan status ikatan pertunangan antara laki-laki dan perempuan. Namun dalam terminologi *employee engagement* yang diperkenalkan oleh Gallup, *engagement* diartikan sebagai status "keterikatan" (dalam arti positif) seorang Personil terhadap lingkungan kerja atau organisasi tempatnya bekerja. Yang dimaksud dengan kondisi keterikatan tersebut adalah kondisi dimana seorang Personil merasa mempunyai ikatan yang sangat spesial dengan lingkungan kerjanya, dan oleh karena itu Personil tersebut akan dengan sukarela melakukan apapun untuk kemajuan organisasinya dengan terus berkontribusi secara optimal.

Employee engagement merupakan rasa keterikatan secara emosional dengan pekerjaan dan organisasi, termotivasi dan mampu memberikan kemampuan terbaik mereka untuk membantu sukses dari serangkaian manfaat nyata bagi organisasi dan individu, (McLeod, 2009). David Guest mempercayai

hal ini sangat membantu untuk melihat *employee engagement* sebagai cara kerja yang dirancang untuk memastikan bahwa personil berkomitmen untuk tujuan dan nilai-nilai organisasi mereka, termotivasi untuk memberikan kontribusi bagi keberhasilan organisasi, dan pada saat yang sama agar mampu meningkatkan rasa kesejahteraan diri. Organisasi yang *engaged* memiliki kekuatan dan nilai otentik, dengan bukti yang jelas dari kepercayaan dan keadilan yang didasarkan pada saling menghormati, di mana keduanya memiliki janji dan komitmen antara *employer* dan *employee* yang dipahami dan terpenuhi, (McLeod, 2009).

Engagement didefinisikan sebagai sikap yang positif, penuh makna, dan motivasi, yang dikarakteristikan dengan *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli, 2002 dalam Bresó, Schaufeli, & Salanova, 2010). *Vigor* dikarakteristikan dengan tingkat energi yang tinggi, resiliensi, keinginan untuk berusaha, dan tidak menyerah dalam menghadapi tantangan. *Dedication* ditandai dengan merasa bernilai, antusias, inspirasi, berharga dan menantang. *Absorption* ditandai dengan konsentrasi penuh terhadap suatu tugas (Schaufeli & Bakker, 2003). IES mendefinisikan *employee engagement* sebagai *attitude* positif yang dimiliki oleh personil terhadap organisasi dan nilai-nilainya. Seorang personil yang terlibat menyadari konteks, dan bekerja dengan koleganya untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaan untuk kepentingan organisasi. Organisasi juga harus bekerja untuk mengembangkan dan memelihara *engagement*, yang membutuhkan hubungan dua arah yaitu antara *employer* dan *employee* (Robinson, Perryman, dan Hayday, 2004).

Dari berbagai definisi yang dikemukakan oleh beberapa tokoh di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *employee engagement* adalah sebagai sikap yang positif yang dimiliki personil dengan penuh makna, dan energi motivasi yang tinggi, resiliensi dan keinginan untuk berusaha, dan tidak menyerah dalam menghadapi tantangan dengan konsentrasi penuh terhadap suatu tugas yang disesuaikan dengan nilai dan tujuan organisasi.

2.1.2 Aspek-aspek *Employee engagement*

Aspek-aspek dari *employee engagement* terdiri dari tiga (Schaufeli et al, 2003), yaitu:

1. Aspek *Vigor*

Vigor merupakan aspek yang ditandai dengan tingginya tingkat kekuatan dan resiliensi mental dalam bekerja, keinginan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh di dalam pekerjaan, gigih dalam menghadapi kesulitan (Schaufeli & Bakker, 2003).

2. Aspek *Dedication*

Aspek *dedication* ditandai oleh suatu perasaan yang penuh makna, antusias, inspirasi, kebanggaan dan menantang dalam pekerjaan. Orang-orang yang memiliki skor dedikasi yang tinggi secara kuat mengidentifikasi pekerjaan mereka dengan menjadikannya pengalaman berharga, menginspirasi dan menantang. Disamping itu, mereka biasanya merasa antusias dan bangga terhadap

pekerjaan mereka. Sedangkan skor rendah pada *dedication* berarti tidak mengidentifikasi diri dengan pekerjaan karena mereka tidak memiliki pengalaman bermakna, menginspirasi atau menantang, terlebih lagi mereka merasa tidak antusias dan bangga terhadap pekerjaan mereka (Schaufeli dan Bakker, 2003).

3. Aspek *Absorption*

Aspek *absorption* ditandai dengan adanya konsentrasi dan minat yang mendalam, tenggelam dalam pekerjaan, waktu terasa berlalu begitu cepat dan individu sulit melepaskan diri dari pekerjaan sehingga dan melupakan segala sesuatu disekitarnya, (Schaufeli & Bakker, 2003). Orang-orang yang memiliki skor tinggi pada *absorption* biasanya merasa senang perhatiannya tersita oleh pekerjaan, merasa tenggelam dalam pekerjaan dan memiliki kesulitan untuk memisahkan diri dari pekerjaan. Akibatnya, apapun disekelilingnya terlupa dan waktu terasa berlalu cepat. Sebaliknya orang dengan skor *absorption* yang rendah tidak merasa tertarik dan tidak tenggelam dalam pekerjaan, tidak memiliki kesulitan untuk berpisah dari pekerjaan dan mereka tidak lupa segala sesuatu di sekeliling mereka, termasuk waktu (Schaufeli & Bakker, 2003).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek *employee engagement* adalah aspek *vigor*, *dedication* dan *absorption*.

2.1.3 Faktor-faktor *Employee engagement* pada Satuan Korps Brimob Polda Sumatera Utara

Employee engagement adalah tanggung jawab seluruh Satuan Brimob Polda Sumut. Faktor-faktor yang membuat personil merasa *engaget* (Blessing White, 2011), adalah sebagai berikut:

1. *Individuals (I): Ownership, Clarity, and Action.*

Personil perlu mengetahui apa yang mereka inginkan, apa kebutuhan organisasi, dan kemudian mengambil tindakan untuk mencapai kedua hal tersebut. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Maslach, Schaufelli, dan Leiter, 2001 dalam (Kulaar, et al 2008), bahwa *employee engagement* dikarakteristikan dengan kekuatan, dedikasi dan kesenangan dalam bekerja. *Engagement* dasarnya persamaan individual. Hal ini mencerminkan hubungan yang unik pada setiap orang dengan pekerjaan. Apakah satu personil menemukan hal yang menantang atau bermakna, mungkin disisi lain ada yang merasa terbebani dengan pekerjaan. Para pemimpin dan komandan tidak dapat dan tidak harus memikul seluruh beban yang melibatkan seluruh personil. Individu harus memiliki *engagement*, datang bekerja dengan motivasi yang unik, minat, dan bakat. Mereka tidak bisa mengharapkan organisasi untuk memberikan set yang tepat dari tugas atau kondisi agar sesuai pribadi mereka. Mereka bertanggung jawab untuk kesuksesan pribadi dan profesional mereka. Personil juga harus mengambil tindakan, personil tidak bisa menunggu ketukan di bahu untuk perintah langkah karir atau proyek baru

yang menarik. Mereka perlu mengambil inisiatif untuk membangun keahlian mereka, mengartikulasikan kepentingan mereka, memuaskan nilai-nilai inti mereka, dan mengidentifikasi cara untuk menerapkan bakat mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Individu perlu untuk memulai percakapan tentang membentuk kembali pekerjaan mereka, menjelaskan prioritas kerja mereka, atau mendapatkan dukungan yang mereka butuhkan dari pimpinan mereka, (Blessing White, 2011).

2. Managers (M): Coaching, Relationships, and Dialogue.

Pemimpin harus memahami bakat masing-masing personil, kepentingan, dan kebutuhan dan kemudian mencocokkannya dengan tujuan organisasi, sementara pada saat yang sama menciptakan hubungan *interpersonal* yaitu hubungan saling percaya. Pemimpin yang *engage* juga mempengaruhi level *engagement* personil (Vazirani, 2007). Hubungan *interpersonal* yang saling mendukung dan membantu antar personil juga meningkatkan level *engagement* dari personil (Vazirani, 2007). Pemimpin harus mengendalikan *engagement* mereka sendiri. Dimana pemimpin harus memfasilitasi *engagement* sebagai persamaan yang unik bagi personil melalui pelatihan. Yang mempengaruhi atas kepuasan kerja di seluruh dunia adalah kesempatan untuk menggunakan bakat dan pengembangan karir, umpan balik kinerja yang spesifik dan kejelasan apa dan mengapa yang diperlukan oleh organisasi. Pemimpin harus menjaga dialog dengan memberikan umpan balik, tentu saja koreksi, dan kesempatan pengembangan untuk memastikan kinerja tinggi. Selain itu pimpinan juga harus

membangun hubungan, semakin banyak personil mengetahui pimpinan mereka, mungkin mereka akan semakin *engaged*. Pemimpin harus menghargai dinamika tim, tingkat *engagement* pada salah satu anggota tim memiliki dampak sisa tim yang baik atau buruk. Pemimpin tidak dapat menutup mata terhadap isu-isu *engagement* personil tanpa risiko efek domino yang negatif. Mereka perlu untuk menangani dengan cepat dengan potensi masalah dan juga memanfaatkan antusiasme dan etos kerja anggota tim dengan membangun *engagement* tim secara keseluruhan, (BlessingWhite, 2011).

3. Executives (E): Trust, Communication, and Culture

Eksekutif harus menunjukkan konsistensi dalam kata-kata dan tindakan, banyak berkomunikasi dan menyelaraskan semua pelaksanaan organisasi dan perilaku seluruh organisasi untuk mendorong hasil dan *engagement*. Sebuah strategi juga dikomunikasikan dengan jelas membangun kepercayaan tenaga kerja dalam kompetensi bisnis eksekutif yang memperkuat kepercayaan. Eksekutif harus mendorong hasil dan *engagement* dalam setiap kegiatan organisasi (misalnya, penghargaan dan pengakuan, kebijakan pribadi) atau hambatan lain (misalnya, pimpinan tingkat menengah yang buruk) yang melemahkan kinerja tinggi dan tempat kerja yang berkembang. Eksekutif harus mengatur arah yang jelas. Kepentingan personil untuk *engaged* harus selaras dengan tujuan organisasi. Hal itu tidak bisa terjadi jika arah organisasi dan definisi keberhasilan tidak didefinisikan dengan baik dan jelas. Strategi juga dikomunikasikan untuk membangun kepercayaan tenaga kerja dalam kompetensi bisnis eksekutif yang

memperkuat kepercayaan. Membangun budaya yang *engagement* merupakan dasar. Kata-kata dan tindakan kolektif dari semua pemimpin membentuk budaya organisasi. Budaya yang *engagement* bukan hanya hangat dan ramah. Inspirasi komitmen dan kepercayaan pada *employee engagement* tidak hanya memahami apa yang perlu dilakukan, tetapi juga cukup peduli untuk menerapkan upaya bijaksana, (BlessingWhite, 2011). Dari berbagai faktor yang mempengaruhi *employee engagement* di atas, sebagian besar menempatkan pada lingkungan kerja yang mendukung kinerja tinggi di organisasi sebagai pembentuk *engagement* pada personil.

Kombinasi ketiga aspek (*Vigor, Dedication dan Absorption*) yang tersebut di atas adalah sebuah keniscayaan akan kesinambungan sebuah organisasi. Kemutlakan ini menjadi prasyarat untuk menunjukkan ikatan positif dalam kerangka simbiosis mutualisme antara Personil dengan tempat dia bekerja. Dalam tubuh Satuan Korps Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara yang memiliki integritas dan komitmen yang tinggi, hal ini menjadi tolok ukur yang ditandai dengan totalitas.

Dengan berbagai karakter yang termuat dalam aspek *Employee Engagement*, personil dituntut dengan intensitas yang senada untuk mewujudkan sebuah prinsip dalam diri personil tentang pemberian diri dalam tugas dan tanggungjawab yang diemban. Proses ini tentu tidak semudah membalikkan telapak tangan, namun bukan sebuah kemustahilan untuk melaksanakannya. Konsep *know your self, be your self dan give your self* menjadi pembeda yang

menciptakan sebuah determinasi dengan *employee* lain dalam menjalankan perannya.

2.2 *Interpersonal skill*

2.2.1 *Pengertian Interpersonal skill*

Wexley dan Yukl (dalam Hidayatin, 1994) mendefenisikan *interpersonal skill* sebagai kemampuan dan alat yang ampuh untuk mempengaruhi orang lain serta efektif untuk mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang karena sifatnya dialog dalam rupa percakapan. Sejalan dengan itu Effendy (dalam Rosnita, 1997) mengatakan bahwa *interpersonal skill* adalah komunikasi antar dua orang dan terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan, dan komunikasi ini bisa berhadapan maupun tidak. Manusia terdorong terlibat dalam percakapan dan mengadakan kontak komunikasi langsung untuk hidup bersama. Komunikasi merupakan kegiatan dalam kehidupan manusia yang ditandai dengan pergaulan diantara satu individu dengan individu yang lain dalam keluarga, lingkungan masyarakat, kampus, tempat kerja, organisasi sosial dan lain sebagainya.

Sementara itu menurut Rahmat (2011), *interpersonal skill* adalah suatu cara untuk menjangkau orang lain dengan gagasan/ide, fakta-fakta, pikiran, perasaan dan nilai-nilai sebagai jembatan yang sangat berarti bagi manusia. Oleh karena itu, menurut Liliweri (1991) bahwa umpan balik terutama sangat membantu komunikasi untuk memproses informasi yang diterima dari orang lain

berupa tanggapan dan perasaan yang telah dikomunikasikan kepadanya. Selanjutnya Effendy (dalam Rosnita, 1997) menambahkan dalam interpersonal skill terjadi kondisi saling mempengaruhi secara sengaja antara manusia yang mengadakan kontak sosial langsung baik dengan bujukan maupun imbalan emosional agar mau melakukan sesuatu kegiatan, dimana kedua belah pihak sama-sama mengalami kepuasan batiniah sehingga dapat dikatakan bahwa interpersonal skill, terpusat pada suatu kegiatan dan dilakukan dengan sengaja untuk mencapai tujuan tertentu berupa perubahan sikap, pandangan dan perilaku. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa interpersonal skill adalah proses penyampaian informasi dari seorang individu kepada individu lainnya yang sifatnya dialog sehingga dapat mempengaruhi sifat, sikap dan perilaku orang tersebut.

Jadi ketika kita berkomunikasi kita tidak hanya menentukan content melainkan juga menentukan relationship. Dari segi psikologi komunikasi, kita dapat menyatakan bahwa makin baik hubungan interpersonal, makin terbuka orang untuk mengungkapkan dirinya; makin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi dirinya; sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung diantara komunikan.

2.2.2 Aspek-aspek *Interpersonal Skill*

Elsayed-Elkhouly (2001) mengungkapkan beberapa aspek-aspek kompetensi interpersonal yaitu adanya komunikasi, perolehan kekuasaan dan

pengaruh, memotivasi orang lain, pengelolaan konflik dan negosiasi. Sementara itu, Stephenmarks (2006) memerinci aspek-aspek komponen kompetensi interpersonal yang terdiri dari: Kesadaran diri, yaitu seberapa jauh individu mengenal dirinya sendiri. Kemampuan mendengar, yaitu seberapa efektifnya seseorang menjadi seorang pendengar yang baik, empati dan memiliki kemampuan berkomunikasi.

Chappelow dan Leslie (2001) mengemukakan komponen interpersonal skill yang terdiri dari: Menjadi pendengar yang baik, cocok terhadap siapa saja, kolaboratif, berbagi tanggung jawab, tidak otoriter, berorientasi pada kelompok, mendukung ide-ide orang lain, jujur, berterus terang, etis/beretika.

Chickering dan Reisser (1993) mengungkap bahwa *interpersonal skill* mencakup: Kemampuan mendengar, kerjasama, komunikasi, kemampuan untuk memilih dari strategi yang bervariasi dalam membangun hubungan dalam kelompok.

Buhrmester, dkk (1988) menyatakan *interpersonal skill* meliputi aspek-aspek sebagai berikut:

1. Kemampuan berinisiatif

Menurut Buhrmester (1988) inisiatif adalah usaha untuk memulai suatu bentuk interaksi dan hubungan dengan orang lain, atau dengan lingkungan sosial yang lebih besar. Inisiatif merupakan usaha pencarian pengalaman baru yang lebih banyak dan luas tentang dunia luar, juga tentang dirinya sendiri dengan tujuan

26

untuk mencocokkan sesuatu atau informasi yang telah diketahui agar dapat lebih memahaminya.

2. Kemampuan untuk bersikap terbuka (*self-disclosure*)

Kemampuan untuk membuka diri berupa kelugasan menyampaikan informasi yang bersifat pribadi dan penghargaan terhadap orang lain. Kartono dan Gulo (1987) mengungkapkan bahwa keterbukaan diri adalah suatu proses yang dilakukan seseorang hingga dirinya dikenal oleh orang lain. Sears, dkk, (1991) menyatakan bahwa kemampuan membuka diri diwujudkan dengan perilaku orang yang melakukan kegiatan membagi perasaan dan informasi yang akrab dengan orang lain.

3. Kemampuan bersikap asertif

Menurut Pearlman dan Cozby (1983) asertifitas adalah kemampuan dan kesediaan individu untuk mengungkapkan perasaan-perasaan secara jelas dan dapat mempertahankan hak-haknya dengan tegas. Dalam konteks komunikasi interpersonal seringkali seseorang harus mampu mengungkapkan ketidaksetujuannya atas berbagai macam hal atau peristiwa yang tidak sesuai dengan alam pikirannya.

4. Kemampuan memberikan dukungan emosional

Kemampuan memberikan dukungan emosional sangat berguna untuk mengoptimalkan komunikasi interpersonal antar dua pribadi. Beker dan Lemie

(dalam Buhrmester, dkk, 1988) dukungan emosional mencakup kemampuan untuk menenangkan dan memberi rasa nyaman kepada orang lain ketika orang tersebut dalam keadaan tertekan dan bermasalah. Kemampuan ini lahir dari adanya empati dalam diri seseorang.

5. Kemampuan dalam mengatasi konflik

Kemampuan mengatasi konflik meliputi sikap-sikap untuk menyusun strategi penyelesaian masalah, mempertimbangkan kembali penilaian atau suatu masalah dan mengembangkan konsep harga diri yang baru. Menyusun strategi penyelesaian masalah adalah bagaimana individu yang bersangkutan merumuskan cara untuk menyelesaikan konflik dengan sebaik-baiknya. Junior (1997) mengajukan komponen kompetensi interpersonal yang terdiri dari: Menghargai orang lain, Terbuka, Mempercayai motif orang lain, Menunjukkan kehangatan dalam berinteraksi.

2.2.3 Faktor-faktor *Interpersonal skill* pada Satuan Brimob Polda Sumatera Utara

Terdapat beberapa hal yang mempengaruhi *interpersonal skill*, yaitu:

1. Komunikasi efektif

Interpesonal skill dinyatakan efektif bila pertemuan antara pemangku kepentingan terbangun dalam situasi komunikatif-interaktif dan menyenangkan.

Efektivitas komunikasi sangat ditentukan oleh validitas informasi yang disampaikan dan keterlibatan dalam memformulasikan ide atau gagasan secara bersama. Bila berkumpul dalam satu kelompok yang memiliki kesamaan pandangan akan membuat gembira, suka dan nyaman. Sebaliknya bila berkumpul dengan orang atau kelompok yang benci akan membuat tegang, resah dan tidak enak.

2. Ekspresi wajah

Ekspresi wajah menimbulkan kesan dan persepsi yang sangat menentukan penerimaan individu atau kelompok. Senyuman yang dilontarkan akan menunjukkan ungkapan bahagia, mata melotot sebagai kemarahan dan seterusnya. Wajah telah lama menjadi sumber informasi dalam komunikasi interpersonal. Wajah merupakan alat komunikasi yang sangat penting dalam menyampaikan makna dalam beberapa detik raut wajah akan menentukan dan menggerakkan keputusan yang diambil. Kepekaan menangkap emosi wajah sangat menentukan kecermatan tindakan yang akan diambil.

3. Kepribadian

Kepribadian sangat menentukan bentuk hubungan yang akan terjalin. Kepribadian mengekspresikan pengalaman subjektif seperti kebiasaan, karakter dan perilaku. Faktor kepribadian lebih mengarah pada bagaimana tanggapan dan respon yang akan diberikan sehingga terjadi hubungan. Tindakan dan tanggapan

terhadap pesan sangat tergantung pada pola hubungan pribadi dan karakteristik atau sifat yang dibawahnya.

4. Stereotyping

Stereotyping merupakan cara yang banyak ditemukan dalam menilai orang lain yang dinisbatkan pada kategorisasi tertentu. Cara pandang ini kebanyakan menimbulkan prasangka dan gesekan yang cukup kuat, terutama pada saat pihak-pihak yang berkonflik sulit membuka jalan untuk melakukan perbaikan. Individu atau kelompok akan merespon pengalaman dan lingkungan dengan cara memperlakukan anggota masyarakat secara berbeda atau cenderung melakukan pengelompokan menurut jenis kelamin, cerdas, bodoh, rajin, atau malas. Penggunaan cara ini untuk menyederhanakan begitu banyak stimuli yang diterimanya dan merupakan pengkategorian pengalaman untuk memperoleh informasi tambahan dengan segera.

5. Kesamaan karakter personal

Manusia selalu berusaha mencapai konsistensi dalam sikap dan perilakunya atau kita cenderung menyukai orang lain, kita ingin mereka memilih sikap yang sama dengan kita, dan jika menyukai orang, kita ingin memilih sikap mereka yang sama. Orang-orang yang memiliki kesamaan dalam nilai-nilai, norma, aturan, kebiasaan, sikap, keyakinan, tingkat sosial ekonomi, budaya, agama, ideologis, cenderung saling menyukai dan menerima keberadaan masing-masing.

6. Daya tarik

Dalam hukum daya tarik dapat dijelaskan bahwa cara pandang orang lain terhadap diri individu akan dibentuk melalui cara berfikir, bahasa dan tindakan yang khas. Orang pintar, pandai bergaul, ganteng atau cantik akan cenderung ditanggapi dan dinilai dengan cara yang menyenangkan dan dianggap memiliki sifat yang baik. Meskipun apa yang disebut gagah, cantik atau pandai bergaul belum disepakati, namun sebagian relatif menerima orang sebagai pandai cantik atau gagah. Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa daya tarik seseorang baik fisik maupun karakter sering menjadi penyebab tanggapan dan penerimaan personal. Orang-orang yang memiliki daya tarik cenderung akan disikapi dan diperlakukan lebih baik, sopan dan efektif untuk mempengaruhi pendapat orang lain.

7. Ganjaran

Seseorang lebih menyenangi orang lain yang memberi penghargaan atau ganjaran berupa pujian, bantuan, dorongan moral. Kita akan menyukai orang yang menyukai dan memuji kita. Interaksi sosial ibaratnya transaksi dagang, dimana seseorang akan melanjutkan interaksi bila laba lebih banyak dari biaya. Bila pergaulan seorang pendamping masyarakat dengan orang-orang disekitarnya sangat menyenangkan, maka akan sangat menguntungkan ditinjau dari keberhasilan program, menguntungkan secara ekonomis, psikologis dan sosial.

8. Kompetensi

Setiap orang memiliki kecenderungan atau tertarik kepada orang lain karena prestasi atau kemampuan yang ditunjukkannya. Masyarakat akan cenderung menanggapi informasi dan pesan dari orang berpengalaman, ahli dan profesional serta mampu memberikan kontribusi secara intelektual, sikap dan mampu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi. Dalam situasi krisis, para pihak yang berkonflik membutuhkan bantuan teknis dan bimbingan dari individu yang dipercaya dan mampu menumbuhkan kerjasama untuk mendorong penyelesaian.

Bentuk-bentuk kemampuan kecakapan pribadi dalam hubungan dengan individu lain, menjadi sebuah keniscayaan yang termuat dan menjadi milik personil Satuan Korps Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara. Kemampuan ini terutama disyaratkan dalam membangun sebuah hubungan yang langgeng dengan subyek lain di luar komunitas. *Interpersonal Skill* yang mencakup seluruh penjelasan di atas menjadi sebuah kualitas diri yang menjadi bagian dari diri personil yang serempak dinternalisasi melalui sikap dan *action* dalam kaitannya dengan sosialisasi ke pihak eksternal termasuk internal.

Kemampuan *interpersonal* personil Brigade Mobil adalah kemampuan yang tidak selamanya bersifat genetis, tetapi juga bisa dipelajari untuk memaksimalkan realisasi ekspektasi organisasi secara keseluruhan sebagaimana termuat dalam visi dan misi yang telah disepakati. Sebagaimana Burhmester

menegaskan bahwa kualitas ini harus mampu menjadi jembatan yang mengantarkan orang pada sikap nyaman dalam kaitan menciptakan solusi atas pelbagai persoalan yang ada dalam satuan.

2.3 Organizational support

2.3.1 Pengertian Organizational support

Organizational support adalah keyakinan seseorang bahwa organisasi tempat dia bekerja menghargai kontribusinya dan peduli akan kesejahteraannya (Rhoades dkk, 2001). Persepsi bahwa personil dihargai oleh organisasi menguatkan keyakinan personil bahwa organisasi akan memenuhi kewajibannya untuk mengenali sikap dan perilaku personil, memberi rewards yang mereka inginkan. Rewards ini bisa dalam bentuk informal seperti penghargaan dan mentoring maupun formal seperti promosi dan kenaikan gaji (Wayne, dkk, dalam Ardianto, 2009).

Persepsi *organizational support* mengacu pada persepsi personil mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002). Kata lain, persepsi *organizational support* mengacu pada persepsi personil mengenai sejauhmana Hubungan antara persepsi *organizational support* dengan keterikatan personil. Organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger dkk, dan Rhoades, dkk dalam Shannock, 2006). *Perceived*

organizational support merupakan tingkat dimana personil merasa perusahaan memperhatikan kesejahteraan mereka dengan baik dan menilai kontribusi yang sudah mereka lakukan pada perusahaan (Bakker, dkk, 2007).

2.3.2 Aspek-aspek *Organizational support*

Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002), *organizational support* memiliki aspek-aspek yang berasal dari definisinya, yaitu sebagai berikut:

1. Penghargaan pada kontribusi personil

Penghargaan perusahaan terhadap kontribusi atau usaha yang telah dilakukan personil berupa pengakuan dan perhatian, gaji dan promosi, serta akses informasi atau bentuk lainnya yang diperlukan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.

2. Perhatian atau peduli terhadap kesejahteraan personil

Perhatian organisasi dapat berupa memperhatikan kesejahteraan personil, mendengarkan pendapat atau keluhan personil dan memperhatikan pekerjaan personil. Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002), terdapat bentuk umum perlakuan dari organisasi yang dianggap baik dan akan dapat meningkatkan *organizational support* yang dirasakan personil, yaitu keadilan, dukungan atasan, imbalan dari organisasi dan kondisi kerja. *Perceived organizational support* ini pada dasarnya merupakan sesuatu yang senantiasa diharapkan setiap personil.

Pada penelitian Allen dkk., Hutchison; Meyer & Allen, (dalam Rhoades dkk, 2001) menemukan dan telah dibuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *perceived organizational support* dengan *employee engagement*. Penelitian Rhoades dkk (2001) juga menemukan bahwa *perceived organizational support* merupakan kontribusi dari *employee engagement*. Penelitian Eisenberger dkk (dalam Wann Yih & Htaik, 2011) menyatakan bahwa personil menganggap pekerjaan mereka sebagai hubungan timbal balik yang mencerminkan ketergantungan relatif yang melebihi kontrak formal dengan organisasinya yang berarti bahwa personil dan organisasi terlibat dalam hubungan timbal balik. Personil melihat sejauhmana organisasi akan mengakui dan menghargai usaha mereka, mendukung kebutuhan sosio-ekonomi mereka dan sebagai personil mereka akan memperlakukan organisasinya dengan baik.

Organizational support yang dirasakan adalah tingkat sampai dimana personil yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka (Robbins (2008)). Kecuali jika manajemen tidak mendukung bagi personil, personil dapat melihat tugas-tugas tersebut sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan dan memperlihatkan hasil kerja yang tidak efektif untuk organisasi.

3. Pengembangan Personil

Organisasi memperhatikan kemampuan dan memberikan kesempatan promosi untuk personil. Hal ini tampak dengan adanya program-program yang

berbasis pada pelatihan dan pengembangan kapasitas personil di pelbagai bidang. Sebab, hal ini menjadi investasi bagi organisasi itu sendiri.

4. Lingkungan Kerja

Mengenai lingkungan tempat bekerja secara fisik maupun non-fisik. Kenyamanan personil dalam lingkungan kerja yang ada sangat mempengaruhi tingkat keterikatan personil pada organisasi dimana dia bernaung. Kondisi ini secara tidak langsung mengandaikan adaptasi di tingkat yang lebih tinggi

2.3.3 Faktor-faktor *Organizational support* pada Satuan Korps Brimob Polda Sumatera Utara

Eisenberger dkk (2002) mengidentifikasikan kejujuran, dukungan pimpinan, reward organisasi dan kondisi kerja yang baik sebagai sifat organisasi yang berpengaruh positif terhadap *organizational support*. *Organizational support* terhadap personil dapat meliputi: organisasi dapat diandalkan, organisasi dapat dipercaya, organisasi memperlihatkan kepedulian terhadap personil, dan organisasi memperhatikan kesejahteraan personil.

Organizational Support dalam Korps Satuan Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara, bukanlah sebagai pelengkap tetapi malah sebagai subyek utama dalam menjalankan seluruh program di lingkup yang ada. *Organizational Support* ini menjadi wadah utama yang menampung seluruh niat dan ekspektasi personil dalam mendapatkan *well being* terhadap peran yang sudah ditabalkan di

pundak setiap personil. Personil yang merasakan kehadiran dalam setiap pergumulan hidup yang di alami dalam berbagai sisi akan semakin kuat dan tak mudah goyah. Hal ini terbentuk dengan keyakinan bahwa hal-hal baik yang dicanangkan untuk dilaksaksanan mendapat apresiasi yang positif dan semakin memperkuat loyalitas dan totalitas dalam perannya.

2.4 Kerangka Konsep

2.4.1 Hubungan antara *Interpersonal skill* dengan *Employee engagement*

Menurut Hakim (2002), *employee engagement* terbentuk karena adanya proses internalisasi dari pengalaman menjalani sisi kehidupan dengan menggunakan segala kelebihan yang ada pada dirinya. Hal tersebut dipertegas kembali oleh Hartono (dalam Liris, 1997) yang paling tepat dilakukan untuk pembentukan *employee engagement* adalah dengan jalan melakukan pencegahan dan pembinaan sedini mungkin terutama dalam hal mengungkapkan perasaan diri sebagai modal kearah terbinanya *engage*. Dengan *interpersonal skill*, itu berarti kita dapat menyingkapkan diri kita ke publik. Tentunya dengan mengharapkan hubungan timbal balik. Seperti yang dikatakan Devito (1986) tentang *accuracy/honesty* yaitu ketetapan dan kejujuran individu dalam mengungkapkan diri. Pengungkapan diri dapat berbeda dalam hal kejujuran. Individu dapat saja jujur secara total atau dilebih-lebihkan, melewati bagian-bagian penting atau berbohong. Sehingga informasi yang disampaikan mampu membangun sebuah hubungan dalam bentuk komunikasi *interpersonal*. Menurut Rousydy (1988)

komunikasi interpersonal dinilai efektif, karena adanya umpan balik (feedback) langsung. Komunikasi yang berorientasi pada perilaku, penekanannya pada proses penyampain informasi dari seseorang individu kepada individu yang lainnya yang sifatnya dialog, baik itu langsung atau tidak sehingga dapat mempengaruhi sifat, sikap dan perilaku orang tersebut.

2.4.2 Hubungan antara *Organizational support* dengan *Employee engagement*

Kondisi kerja yang menyenangkan seperti adanya kesempatan promosi, system reward, pemberian fasilitas, dan kesempatan pelatihan juga akan memberikan kontribusi terhadap *organizational support*. *organizational support* juga merupakan upaya untuk memberi penghargaan, perhatian, dan peningkatan kesejahteraan kepada setiap personil sesuai dengan usaha yang diberikan bagi organisasi. *Organizational support* ini pada dasarnya merupakan sesuatu yang senantiasa diharapkan setiap personil. Bila personil merasakan adanya dukungan dari organisasi dan dukungan itu sesuai dengan norma, keinginan, dan harapannya maka personil dengan sendirinya akan memiliki komitmen untuk memenuhi kewajibannya pada organisasi, dan personil tentunya tidak akan pernah meninggalkan organisasi, karena personil sudah memiliki rasa atau ikatan emosional yang kuat terhadap organisasi tempat dia bekerja (Eisenberger dkk, 2002).

Organizational support positif dari personil akan membuat personil bekerja lebih dari kata “cukup baik”, yaitu personil bekerja dengan berkomitmen pada tujuan, menggunakan intelegensi untuk membuat pilihan bagaimana cara terbaik untuk menyelesaikan suatu tugas, memonitor tingkah laku mereka untuk memastikan apa yang mereka lakukan benar dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai dan akan mengambil keputusan untuk mengoreksi jika diperlukan merupakan indikasi personil yang memiliki engagement tinggi (Thomas, 2009). Konsekuensi dari *organizational support* tidak hanya berdampak pada sikap yang ditunjukkan personil pada pekerjaan dan organisasi tapi juga berdampak pada perilaku yang ditunjukkan personil. Ketika personil merasa adanya *organizational support* maka personil akan menunjukkan perilaku yang dapat membantu pencapaian tujuan organisasi, mereka mau bekerja dengan *extra effort*. Khan (dalam Shaks, 2006) menyebutkan bahwa mengubah-ubah tingkat engagement mereka sebagai fungsi dari persepsi mereka dalam keuntungan yang mereka terima dari tugas mereka. Ketika personil menerima upah dan penghargaan yang baik dari perusahaan maka personil akan merasa berkewajiban untuk membalas dengan tingkat engagement yang tinggi. Maslach (dalam Saks, 2006) juga menyebutkan bahwa upah dan penghargaan yang sedikit dapat membentuk *burnout*, sesuai dengan upah dan penghargaan dengan personil.

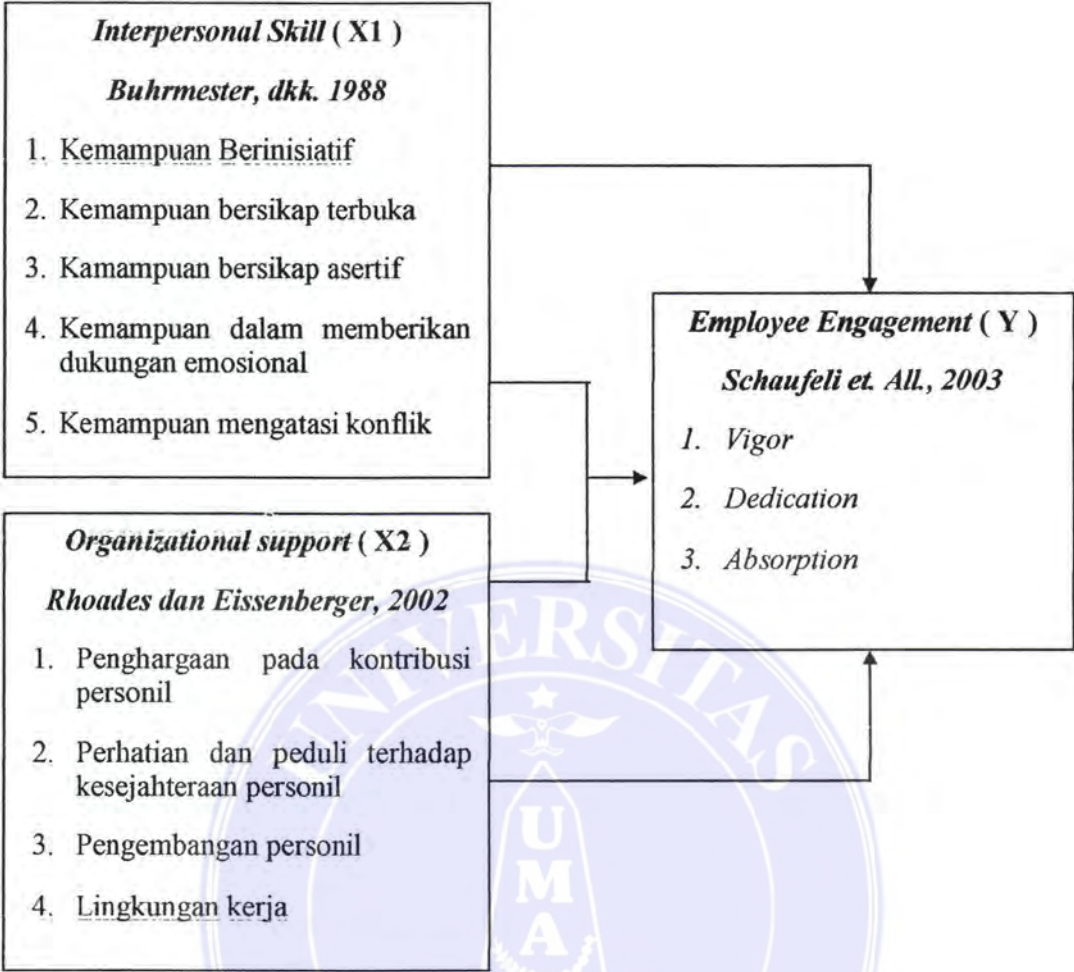
2.4.3 Hubungan antara *Interpersonal skill* dan *Organizational support* dengan *Employee engagement* pada Satuan Korps Brimob Polda Sumatera Utara

Menurut McBain (Margareth & Saragih, 2008), faktor terkait dalam organisasi yang dapat menjadi penggerak *employee engagement* adalah *organizational support*, visi dan nilai yang dianut, brand organisasi. *Organizational support* yang dimaksud adalah organisasi yang memiliki keterbukaan dan sikap supportif serta komunikasi yang baik antara rekan kerja. Keadilan dan kepercayaan sebagai nilai organisasi juga memberikan dampak positif bagi terciptanya *employee engagement*. Hal-hal ini akan memberikan persepsi bagi personil bahwa mereka mendapat dukungan pimpinan dan organisasi. Selain itu, engagement dibangun melalui proses, butuh waktu yang panjang serta komitmen yang tinggi dari pemimpin. Di dalam menciptakan *employee engagement*, pimpinan organisasi diharapkan memiliki beberapa keterampilan. Beberapa diantaranya adalah teknik berkomunikasi, teknik memberikan feedback dan teknik penilaian kinerja. Hal-hal ini menjadi jalan bagi pimpinan untuk menciptakan *employee engagement* sehingga secara khusus hal-hal ini disebut sebagai penggerak *employee engagement*.

Faktor lain adalah kenyamanan kondisi lingkungan kerja menjadi pemicu terciptanya *employee engagement*. Ada beberapa kondisi lingkungan kerja yang diharapkan dapat menciptakan *employee engagement*. Pertama, lingkungan kerja yang memiliki keadilan distributif dan prosedural. Hal ini terjadi karena personil

yang memiliki persepsi bahwa ia mendapat keadilan distributif dan prosedural akan berlaku adil pada organisasi dengan cara membangun ikatan emosi yang lebih dalam pada organisasi. Lingkungan kerja yang melibatkan personil dalam pengambilan keputusan, akan dapat mempengaruhi secara psikologis, mereka menganggap bahwa mereka berharga bagi organisasi. Hal ini membuat personil akan semakin terikat dengan organisasi. Organisasi yang memperhatikan keseimbangan kehidupan kerja dan keluarga personil. Di dalam banyak penelitian dijelaskan bahwa ketika konflik antara pekerjaan dan keluarga terjadi, personil akan cenderung memutuskan keluar dari pekerjaan.

Kombinasi yang maksimal di antara ketiga variabel (*Interpersonal Skill, Organizational Support dan Employee engagement*) di atas diibaratkan dengan sebuah koin dengan dua sisi yang tak terpisakan satu sama lain. Saling melengkapi dan memperkuat di antara semua sisi yang ada akan menghasilkan sebuah performa yang maksimal dalam peran sebagai personil di Satuan. Kebanggaan seorang personil dalam menjalankan tugas adalah saat dimana ketiga kombinasi peran variabel yang tersebutkan di atas, secara bersamaan menunjukkan sinkronisasi dalam realisasinya di Organisasi tempat membentuk diri personil.



Gambar 1

Kerangka Penelitian

Keterangan Gambar :

Dari gambar di atas terlihat hubungan *interpersonal skill* dengan *employee engagement*, kemudian hubungan *organizational support* dengan *employee engagement* dan selanjutnya hubungan *interpersonal skill* dan *organizational support* dengan *employee engagement*. (Sumber: Diolah oleh peneliti)

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pendapat serta uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah:

1. Ada hubungan positif antara *interpersonal skill* dan *employee engagement*, hal ini dapat diasumsikan bahwa semakin tinggi *interpersonal skill* maka semakin tinggi *employee engagement*, sebaliknya semakin rendah *interpersonal skill* maka semakin rendah *employee engagement*.
2. Ada hubungan positif antara *organizational support* dengan *employee engagement*, diasumsikan bahwa semakin tinggi *organizational support* maka semakin tinggi *employee engagement*, sebaliknya semakin rendah *organizational support* maka semakin rendah *employee engagement*.
3. Ada hubungan antara *interpersonal skill* dan *organizational support* dengan *employee engagement*, diasumsikan bahwa semakin tinggi *interpersonal skill* dan *organizational support* maka semakin tinggi *employee engagement*, sebaliknya semakin rendah *interpersonal skill* dan *organizational support* maka semakin rendah tingkat *employee engagement*.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode penelitian sangat menentukan suatu penelitian karena menyangkut cara yang benar dalam pengumpulan data, analisa data dan pengambilan keputusan hasil penelitian. Pembahasan dalam metode penelitian ini menggunakan tipe kuantitatif. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka (Sugiono, 2014). Penelitian ini akan menganalisis hubungan *interpersonal skill* dan *organizational support* dengan *employee engagement* pada satuan Korps Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Satuan Korps Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara, Jln. Wahid Hasyim No. 31i. Waktu pelaksanaan penelitian ini adalah 4 (empat) bulan, termasuk dalam kurun waktu tersebut adalah kegiatan persiapan, proses pelaksanaan, survey, dan penyempurnaan instrumen serta pengambilan data dan proses penulisan hasil penelitian dilaksanakan selama bulan Desember 2018 hingga Maret 2019.

3.3. Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas dan satu variabel terikat yaitu *interpersonal skill* (X1), *organizational support* (X2) dan *employee engagement* (Y)

1. Variabel bebas (*Independen Variable*) :
1. *Interpersonal skill*
2. *Organizational support*
2. Variabel terikat (*Dependen Variable*) :
- Employee engagement*

3.4. Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.4.1 *Interpersonal Skill*

Interpersonal Skill adalah suatu proses penyampaian informasi dari seorang individu kepada individu lainnya yang sifatnya dialog sehingga dapat mempengaruhi sifat, sikap dan perilaku orang tersebut. *interpersonal skill* yang terdiri atas aspek-aspek komunikasi interpersonal yaitu kemampuan berinisiatif, bersikap asertif, kemampuan memberi dukungan sosial dan kemampuan dalam mengatasi konflik.

3.4.2 *Organizational Support*

Perlakuan-perlakuan dari organisasi yang diterima oleh personil ditangkap sebagai stimulus yang diorganisir dan diinterpretasikan menjadi persepsi atas *organizational support*. Persepsi ini akan menumbuhkan tingkat kepercayaan

tertentu dari personil atas penghargaan yang diberikan organisasi terhadap kontribusi mereka (*valuation of employees contribution*) dan perhatian organisasi pada kehidupan mereka (*care about employees well-being*) (Eisenberger, et al., 2012). Tingkat kepercayaan personil terhadap *organizational support* ini akan dipengaruhi oleh evaluasi mereka atas pengalaman dan pengamatan tentang cara organisasi memperlakukan personil-personilnya secara umum. Hutchinson dalam Sutrisno (2012: 130), *organizational support* bisa juga dipandang sebagai komitmen organisasi pada individu. Bila dalam interaksi individu-organisasi, dikenal istilah komitmen organisasi dari individu pada organisasinya, maka *organizational support* berarti sebaliknya, yaitu komitmen organisasi pada individu (personil) dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi pada personil bisa diberikan dalam berbagai bentuk, di antaranya berupa *rewards*, kompensasi yang setara, dan iklim organisasi yang adil.

Sedangkan Anthony et al. (dalam Siagian, 2008:111) bahkan mengemukakan bahwa pemecahan masalah manajemen dalam memotivasi orang untuk berperilaku sesuai dengan tujuan organisasi umumnya bersandarkan pada hubungan antara organisasi dengan harapan-harapan personil. Hukum timbal balik (*norm of reciprocity*) menyatakan bahwa individu yang diperlakukan dengan baik oleh pihak lain akan merasa berkewajiban untuk membalasnya dengan perlakuan baik pula (Blau dan Gouldner, 2010). Setton et al (dalam Irham Fahmi, 2015:89) menyatakan bahwa *organizational support* yang dipersepsikan

level tinggi akan menciptakan kewajiban bagi individu untuk memberikan timbal baliknya. Robbin dan Judge dalam Kaswan (2015:230) mendefinisikan *organizational support* adalah sejauh mana personil percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka.

3.4.3 *Employee engagement*

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *Employee engagement* (Y). *Employee engagement* (Y) yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah keadaan psikologis di mana personil merasa berkepentingan dalam keberhasilan perusahaan dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja ke tingkat yang melebihi job requiestement yang diminta (Mercer, dikutip oleh Carpenter & Wyman, 2007:1). Lebih lanjut, Mercer (dikutip oleh Carpenter & Wyman, 2007:1) menyatakan *Employee engagement* dianggap sebagai sesuatu yang dapat memberikan perubahan pada individu, tim, dan perusahaan. Di sisi lain individu merasa dirinya menemukan arti diri secara utuh, memiliki motivasi dalam bekerja, mampu menerima dukungan dari orang lain secara positif, dan mampu bekerja secara efektif dan efisien di lingkungan kerja.

3.5. Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Hariwijaya (2008), populasi merupakan sekumpulan orang atau subyek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan yang membentuk masalah pokok dalam suatu riset khusus. Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto (1999), populasi merupakan kumpulan atau keseluruhan

subjek penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah sebagian dari personil Brimob Polda Sumatera Utara yang jumlahnya 774 personil.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah seluruh subjek yang dimaksud untuk diteliti. Populasi dibatasi sebagai sejumlah subjek atau individu yang paling sedikit memiliki sifat yang sama. Sampel adalah sebagian dari populasi atau sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari jumlah populasi dan harus mempunyai paling sedikit satu sifat yang sama (Hadi, 2000).

Hadi (2000) menekankan syarat utama agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan maka sebaiknya sampel penelitian harus benar-benar mencerminkan keadaan populasinya atau dengan kata lain harus benar-benar representatif. Menurut Sugiyono (2008: 55), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh personil Batalyon A, B dan Batalyon C Brimob Polda Sumut yang berjumlah 774 orang. Dan yang dijadikan sampel sebanyak 124 orang atau sekitar 20% dari populasi.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *random sampling*. *Random sampling* adalah teknik penarikan sampel berdasarkan responden yang menurut peneliti akan memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiono, 2005).

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala merupakan serangkaian atau daftar pernyataan yang disusun secara sistematis, kemudian diisi oleh responden. Setelah diisi, skala diambil atau dikembalikan kepada peneliti. Bentuk umum suatu skala terdiri dari bagian pendahuluan berisikan petunjuk pengisian skala, bagian identitas berisikan identitas responden seperti nama, umur, jabatan, jenis kelamin, status, masa kerja dan sebagainya, kemudian baru memasuki bagian isi skala (Burhan, 2009).

Tabel 1. Distribusi Penyebaran Item Skala *Interpersonal skill*

No	Aspek-aspek Interpersonal skill	Nomor Item		
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	Jlh
1	Kemampuan Berinisiatif	2, 7, 12,18	23, 28	6
2	Kemampuan Bersikap Terbuka	1,6,11, 16	17,22,27,32	8
3	Kemampuan bersikap asertif	4, 9, 14	20, 25, 30	6
4	Kemampuan dalam memberikan dukungan sosial	3, 8, 13,19	24, 29, 33	7
5	Kemampuan mengatasi konflik	5, 10, 15	21,26, 31	6
Total		18	15	33

Tabel 2. Distribusi Penyebaran Item Skala *Organizational support*

NO	Aspek-aspek	Nomor Item		Jlh
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	Penghargaan pada Kontribusi Personil	1, 5, 9,13	16,20,24,28	8
2	Perhatian dan Peduli terhadap Kesejahteraan Personil	2,6,10,14	17,21,25,29	8
3	Pengembangan Personil	3,7,11,15	18,22,26,30	8
4	Lingkungan Kerja	4,8,12,20	23,27,31,32	8
Total		16	16	32

Tabel 3. Distribusi Penyebaran Item Skala *Employee engagement*

No	Aspek <i>Employee Engagement</i>	Nomor Item		
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	Jlh
1	<i>Vigor</i>	1,4,7,10,13	16,19,22,25,28	10
2	<i>Dedication</i>	2,5,8,11,14	2,5,8,11,14	10
3	<i>Absorption</i>	3,6,9,12,15,18,21	24,27,30,31,32,33,34	14
Total		17	17	34

Ketiga skala di atas, disusun menggunakan skala Likert 4 pilihan jawaban yang berisikan pernyataan-pernyataan yang mendukung (*favourable*) dan tidak mendukung (*unfavourable*). Penilaian yang diberikan kepada masing-masing jawaban subjek pada setiap pernyataan *favourable* adalah; sangat sesuai (SS) mendapat nilai 4, jawaban sesuai (S) mendapat nilai 3, jawaban tidak sesuai (TS) mendapat nilai 2, dan jawaban sangat tidak sesuai (STS) mendapat nilai 1. Untuk

pernyataan yang bersifat *unfavourable* penilaian yang diberikan adalah; sangat sesuai (SS) mendapat nilai 1, jawaban sesuai (S) mendapat nilai 2, jawaban tidak sesuai (TS) mendapat nilai 3 dan jawaban sangat tidak sesuai (STS) mendapat nilai 4.

3.7. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

3.7.1. Validitas

Validitas merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah alat ukur. Validitas ini menyatakan ketepatan, keakuratan maupun kecermatan alat ukur dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Suatu alat ukur dianggap valid apabila alat ukur tersebut dapat memberikan hasil pengukuran yang sesuai dengan maksud dan tujuan dari pengukuran (Azwar, 2013).

Hadi (1996) mengatakan bahwa validitas alat ukur merupakan indeks dari ketepatan atau keakuratan dan ketelitian alat ukur dalam menjalankan fungsi dan pengukurannya. Kemudian disebutkan seberapa jauh alat ukur tersebut dapat membaca dengan teliti, menunjukkan dengan sebenarnya status atau keadaan kriteria pembanding. Dalam hal ini kriteria pembanding yaitu kriteria dalam (*internal criterion*) dan kriteria luar (*external criterion*). Uji validitas ini akan dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS version 23.0 for Windows.

Pembanding yang berasal dari luar alat ukur disebut kriteria luar dan sebaliknya pembanding dari dalam disebut sebagai kriteria dalam yang berasal dari kesesuaian antara bagian-bagian instrumen dengan instrumen keseluruhan, maka alat ukur dinyatakan memiliki validitas yang tinggi. Penelitian ini

mengambil kriteria pembandingan yang berasal dari dalam pengukuran alat itu sendiri. Teknik statistik yang digunakan adalah korelasi *Product Moment* dengan menggunakan rumus angka kasar yang dikemukakan Pearson (dalam Azwar, 2013), yakni sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{N}}{\sqrt{\left\{ \left(\Sigma X^2 \right) - \frac{(\Sigma X)^2}{N} \right\} \left\{ \left(\Sigma Y^2 \right) - \frac{(\Sigma Y)^2}{N} \right\}}}$$

Keterangan :

- rx_y = Koefisien korelasi antara variabel X (skor subjek tiap butir) dengan variabel Y (total skor subjek dari keseluruhan butir).
- ΣXY = Jumlah hasil perkalian antara variabel X dan Y
- ΣX = Jumlah skor keseluruhan subjek setiap butir
- ΣY = Jumlah skor keseluruhan item pada subjek
- ΣX² = Jumlah kuadrat skor X
- ΣY² = Jumlah kuadrat skor Y
- N = Jumlah subjek

Nilai validitas setiap butir (koefisien r *Product Moment* Pearson) sebenarnya masih perlu dikoreksi karena kelebihan bobot. Kelebihan bobot ini terjadi karena skor butir yang dikorelasikan dengan skor total ikut sebagai komponen skor total, dan hal ini menyebabkan koefisien r menjadi lebih besar (Hadi, 1996). Formula untuk membersihkan kelebihan bobot ini dipakai teknik *whole* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{\{(SD_x)^2 + (SD_y)^2 - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)\}}}$$

Keterangan :
r.bt = Koefisien korelasi setelah dikoreksi dengan *part whole*
r.xy = Koefisien korelasi sebelum dikoreksi
SD.y = Standar deviasi total
SD.x = Standar deviasi butir

3.7.2. Reliabilitas

Reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabel dapat juga dikatakan kepercayaan, keterasalan, keajegan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama dalam diri subjek yang diukur memang belum berubah (Azwar, 2013). Skala yang akan diestimasi reliabilitasnya dalam jumlah yang sama banyak. Untuk mengetahui realibilitas alat ukur maka digunakan rumus koefisien Alpha sebagai berikut:

$$\alpha = 2 \left[\frac{1 - S1^2 - S2^2}{Sx^2} \right]$$

Keterangan:
S1² dan S2² = Varians skor belahan 1 dan Varians skor belahan 2
Sx² = Varians skor skala

3.8. Prosedur Penelitian

Prosedur pelaksanaan penelitian terdiri dari tiga tahap, yaitu tahap persiapan penelitian, tahap pelaksanaan penelitian, dan tahap penyajian data dalam laporan. Berikut uraiannya :

- 1) Tahap persiapan: Pada tahap ini peneliti terlebih dahulu mengurus administrasi terkait penelitian yang akan dilakukan, yaitu mengurus surat izin dari Pascasarjana Psikologi Universitas Medan Area kepada pihak Satuan Korps Brimob Polda Sumut
- 2) Tahap Prapenelitian, sebelum menentukan permasalahan penelitian yang akan diteliti, terlebih dahulu peneliti melakukan pengumpulan data dalam bentuk observasi dan wawancara kepada pihak Satuan Korps Brimob Poldasu yang bertujuan untuk mengungkap fenomena yang muncul di satuan Korps Brimob Polda Sumut. Prapenelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2018.
- 3) Tahap setelah masalah penelitian didapat, maka peneliti mencari referensi teori sebanyak-banyaknya untuk mendukung penelitian ini dan mengkaji tentang interpersonal skill, organizational support dan employee engagement yang ada di Satuan Korps Brimob Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

3.9 Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari subjek melalui skala ukur ditransformasikan ke dalam angka-angka menjadi data kuantitatif, sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan pendekatan statistik. Analisis data kuantitatif pada penelitian ini

dan uji hipotesis penelitian dengan menggunakan Analisis Regresi Dua Prediktor, dimana yang menjadi prediktor pertama (variabel bebas 1 = X1) adalah interpersonal skill dan prediktor kedua (variabel bebas 2 = X2) adalah organizational support, sedangkan yang menjadi kriterium (variabel terikat) adalah employee engagement. Kedua variabel bebas ini akan diuji secara bersamaan, sehingga dapat dilihat hubungannya terhadap variabel terikat. Selanjutnya untuk mengetahui signifikansi harga $R_{y(1,2)}$, maka harus dilakukan analisis regresi (anareg) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$F_{reg} = \frac{R^2 (N - m - 1)}{m(1 - R)^2}$$

Keterangan :

- F_{reg} = Harga F garis regresi yang dicari
- N = Banyaknya subjek yang terlibat
- m = Banyaknya prediktor
- R = Koefisien korelasi antara kriterium dengan prediktor-prediktor
Sebelum dilakukan analisis data dengan teknik analisis Regresi 2

Prediktor, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yang meliputi :

- a. Uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
- b. Uji linieritas, yaitu untuk mengetahui apakah data dari masing-masing variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel terikat.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil-hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan yang sangat signifikan antara *interpersonal skill* dan *organizational support* terhadap *employee engagement*. Hasil ini ditunjukkan dengan koefisien $F_{reg} = 24,657$; $sig < 0,000$. Ini menandakan bahwa semakin baik *interpersonal skill* dan semakin tinggi *organizational support* maka semakin tinggi *employee engagement*. Sebaliknya semakin buruk *interpersonal skill* dan semakin rendah *organizational support* maka semakin rendah *employee engagement*. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima.
2. Kedua variabel dalam penelitian ini, yakni variabel *interpersonal skill* dan *organizational support* memberikan kontribusi terhadap *employee engagement* sebesar 29%. Artinya kedua variabel (*interpersonal skill* dan *organizational support*) memberikan kontribusi sebesar 29% terhadap tinggi rendahnya *employee engagement*. Secara terpisah, *interpersonal skill* memberikan kontribusi sebesar 20% terhadap tinggi rendahnya *employee engagement*, sementara *organizational support* memberikan kontribusi sebesar

23,9% terhadap tinggi rendahnya employee engagement. Berdasarkan hasil ini, diketahui bahwa total sumbangan kedua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 29%. Berarti masih terdapat 71% faktor dari variabel lain terhadap *employee engagement*, dimana faktor-faktor lain tersebut dalam penelitian ini tidak dilihat, diantaranya adalah faktor *interpersonal skill*, motivasi, pengetahuan pekerjaan, tingkat pendidikan, persepsi, tujuan, nilai-nilai, keahlian, kompetisi, lingkungan sosial atau tekanan situasi, umur, jenis kelamin, masa kerja, dan jabatan atau keterlibatan kerja.

3. Subjek penelitian ini dinyatakan memiliki *interpersonal skill* yang baik, sebab nilai rata-rata empirik (85,645) > nilai rata-rata hipotetik (75), selisihnya melebihi SD (10,426). Dalam hal yang lain subjek penelitian ini dinyatakan memiliki *organizational support* yang tinggi, sebab nilai rata-rata empirik (94,467) > nilai rata-rata hipotetik (82,5), selisihnya melebihi SD (16,416). Kemudian dalam hal *employee engagement*, dengan mengacu pada norma *employee engagement* mean empirik sebesar 91,806 dapat dinyatakan bahwa *employee engagement* anggota Satuan Brigade Mobil tergolong tinggi.

5.2. Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain :

1. Kepada Subjek Penelitian

Melihat kondisi *interpersonal skill* dan *organizational support* yang dimiliki oleh anggota Satuan Korps Brigade Mobil cenderung tinggi serta

employee engagement yang juga tinggi, maka disarankan kepada seluruh anggota Satuan Brigade Mobil Poldasu untuk dapat mempertahankan, jika dapat meningkatkan ketiga hal/variabel tersebut. *interpersonal skill*, *organizational support* dan *employee engagement* yang tinggi merupakan modal utama keberhasilan dan kesuksesan menjalankan tugas Brigade Mobil. Selain itu, pemegang tampuk kepemimpinan dalam organisasi Satuan Brimob Polda Sumatera Utara, memiliki kesadaran akan pentingnya interpersonal skill dan organizational support dalam memaksimalkan peran seluruh anggotanya sebagai fasilitator keamanan publik serta mengambil kebijakan-kebijakan dalam intensitas pengembangan SDM Satuan Brimob, terutama dalam kaitannya dengan penegasan kepercayaan diri Satuan Brimob sebagai pribadi yang humanis dan berkualitas.

2. Kepada Pihak Satuan Korps Brigade Mobil Kepolisian Daerah Sumatera Utara

Melihat kondisi *interpersonal skill* dan *organizational support* yang dimiliki oleh anggota Satuan Brigade Mobil tergolong tinggi serta *employee engagement* yang juga tinggi, maka disarankan kepada pihak Satuan Brigade Mobil Poldasu agar terus memberikan motivasi para anggota satuan Korps Brigade mobil Poldasu dalam menjalankan tugas, meningkatkan kekompakan dalam setiap lini di Satuan Brimob Poldasu sehingga anggota Satuan Brigade Mobil bangga menjadi bagian dari anggota Polri.

3. Saran Kepada Peneliti Berikutnya

Menyadari hasil penelitian yang menyatakan bahwa masing-masing variabel bebas, yakni *interpersonal skill* dan *organizational support* memiliki kontribusi terhadap peningkatan *employee engagement*, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini mencari faktor-faktor lain yang berhubungan dengan *Employee Engagement*, diantaranya adalah faktor *motivation*, pengetahuan pekerjaan, tingkat pendidikan, persepsi, tujuan, nilai-nilai, keahlian, kompetisi, lingkungan sosial atau tekanan situasi, umur, jenis kelamin, masa kerja, dan jabatan atau keterlibatan kerja. Penelitian ini diharapkan menggugah minat para ahli untuk serius dan tertarik melakukan penelitian lanjutan pada insitusi atau organisasi dalam skala yang lebih besar, guna meningkatkan kesadaran psikologis dalam kaitannya dengan pembangunan dan kedaulatan bangsa.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P. (2005). *Psikologi Kerja*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aubé, C., Rousseau, V., & Morin, E. M. (2007). *Perceived Organizational Support and Organizational Commitment: The Moderating Effect of Locus of Control and Workautonomy*. *Journal of Managerial Psychology*.
- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan validitas: Seri pengukuran psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Psychology Press.
- Benny Ganda Wijaya dan Soedarmadi. 2014. Organizational support, Motivasi, Pelatihan, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Personil PT. SuryaMakmur Agung Lestari Semarang. *Jurnal Vol 1 Universitas Diponegoro*.
- Blau dan Gouldner, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Persepsi Organizational support*. Edisi 1 Jakarta: Salemba Empat
- Bryne S. Zinta. 2015. *Understanding Employee Engagement: Theory, Research, and Practice*. Routledge.
- Devito, Joseph A. 2006. *Human Communication The Basic Course*. Boston: Pearson.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*
- Fauzyridwan Meydy, dkk, 2018. Pengaruh Employee Engagement dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* serta Dampaknya Terhadap *Turnover Intention*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi*. Universitas Jenderal Soedirman.
- Federman, Brad. 2009. *Employee Engagement : A Roadmap for Creating Profits, Optimizing Performance, and Increasing Loyalty*. San Francisco: Jossey-Bass A Wiley Imprint
- Flavia Norpina Sungkit, IJK Sito Meiyanto, 2015. Pengaruh Job Enrichment Terhadap Employee Engagement melalui Psychological Meaningfulness sebagai Mediator. *Gadjah Mada Journal of Psychology*. Universitas Gadjah Mada.

- Hardjana, A. (2007). *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*. Jogjakarta: Kanisius
- Hargie, O. (2011). *Skill Interpersonal Communication*. Fifth Edition.
- Hartley, Peter. 1993. *Interpersonal Communication*. T. J. Press (Padstow) Ltd, Padstow, Cornwall
- Hughes, J. C., & Rog, E. (2008). *Talent Management: A Strategy for improving Employee Recruitment, Retention and Engagement Within Hospitality Organizations*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*
- Macey, W.H., Schneider, B., Barbera, K., & Young, S.A. (2009). *Employee engagement: Tools for Analysis, Practice, and Competitive Advantage*. London, England: Blackwell.
- Marciano, Paul L. 2010. *Carrots and Sticks Don't Work Build a Culture of Employee Engagement with the Principles of Respect*. Mexico: McGraw Hill
- Margaretha, M & Saragih, S. (2008). *Employee Engagement: Upaya peningkatan Kinerja organisasi*. Makalah dipresentasikan pada the 2nd National Conference UKWMS Surabaya.
- Muhammad, A. (2002). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mujiasih, Endang. 2015. Hubungan antara persepsi organizational support (Perceived Organizational Support) dengan keterikatan personil (employee engagement). *Jurnal Psikologi Undip*. Universitas Diponegoro.
- Papalia, D. E., Olds, S. W., & Feldman, R. D. (2009). *Human Development*. New York: McGraw-Hill.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). *Perceived Organizational Support: A Review of the Literature*. *Journal of Applied Psychology*.
- Robinson, D, Perryman, S, dan Hayday, S. (2004). *The Drivers of Employee engagement*. IES Report 408. Brighton: Institute for Employment Studies.
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. (2009). *Organizational Behavior*. 13 Three Edition, USA: Pearson International Edition, Prentice-Hall.
- Robinson. 2004. *Employee Engagement*. Brington Publishing.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Defining and Measuring Work engagement: Bringing clarity to the Concept. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Psychology Press.

Supratiknya, A. (1995). *Komunikasi Antar Pribadi, Tinjauan Psikologis*. Yogyakarta: Kanisius.



LAMPIRAN 1

Skala Alat Ukur :

- 
1. *Interpersonal Skill*
 2. *Organizational Support*
 3. *Employee Engagement*

Petunjuk Pengisian Identitas Responden:
Isilah sesuai dengan identitas diri Anda

- 1. Inisial :
- 2. Jenis Kelamin :
- 3. Usia :
- 4. Pendidikan Terakhir :
- 5. Pangkat/Jabatan :
- 6. Lama bertugas :
- 7. Status Perkawinan :

Petunjuk Pengisian Angket
Berisi 30 pernyataan dimana setiap pernyataan memiliki 4 alternatif jawaban:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS: Sangat Tidak Setuju

Berikan respon sesuai dengan apa yang Anda rasakan dan alami sebagai seorang personil Brimob Polda Sumut dengan cara memberi tanda silang (X) di kolom yang tepat.

Skala Interpersonal Skill

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya mau memberi nasehat kepada rekan kerja yang membutuhkan				
2	Saya membantu tugas pimpinan dengan senang hati				
3	Saya terus mempelajari hal-hal baru untuk meningkatkan kemampuan saya				
4	Saya yakin dengan keputusan yang saya buat				
5	Saya mau menengahi bila ada perdebatan diantara rekan kerja				
6	Saya tidak malu meminta nasehat kepada rekan kerja				
7	Saya selalu menerima perintah pimpinan dengan gembira				
8	Saya mudah beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan yang baru				
9	Saya menghargai ide yang disampaikan oleh rekan kerja				
10	Saya mendapat kritikan yang baik dari rekan kerja, ketika saya melakukan kesalahan				
11	Saya senang berkenalan dengan personil baru				
12	Dalam rapat kerja, saya mau memberikan solusi atas tugas yang dihadapi				
13	Pimpinan saya selalu bersikap terbuka dan dapat menerima kritik dari bawahannya				
14	Saya merasa segan menegur rekan kerja yang melakukan kesalahan				
15	Bila diperlukan saya tidak keberatan untuk kerja lembur				
16	Saya selalu berusaha memberikan dukungan kepada sesama personil				
17	Saya merasa ragu dengan setiap keputusan yang saya ambil				
18	Saya tidak suka bila ditanyai pendapat saya tentang sebuah masalah				
19	Saya tidak peduli terhadap nasihat yang diberikan rekan kerja				
20	Saya merasa enggan berterus terang untuk meminta bantuan personil lain apabila mengalami permasalahan dalam tugas				
21	Saya merasa bahwa perubahan dalam lingkungan kerja mengganggu saya				
22	Masa depan karier adalah hal yang tidak terlalu perlu untuk dipikirkan, karena berjalan dengan sendirinya				
23	Saya cuek dengan pendapat personil lain terhadap saya				
24	Saya merasa masukan informasi yang diberikan oleh personil lain tidak penting				
25	Saya malas apabila harus menanggapi keluhan dari rekan kerja				

26	Tugas dan tempat tugas baru menjadi hal memberatkan untuk saya				
27	Saya membiarkan apapun yang terjadi, walau saya tahu itu suatu kesalahan				
28	Saya kurang aktif berbicara dalam rapat dengar pendapat mengenai tugas dan pekerjaan				
29	Saya merasa dilecehkan ketika pimpinan mengkritik saya				
30	Saya kurang memberi hati memperhatikan anggota/junior yang baru bergabung dalam korps				

Skala Organizational Support

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Pimpinan memberikan kenaikan pangkat dan gaji pada saya bila memiliki peningkatan prestasi				
2	Pimpinan selalu dapat membantu meringankan masalah hidup yang sedang saya alami				
3	Pimpinan selalu berusaha memberikan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan personil				
4	Saya merasa nyaman dengan lingkungan dan aktivitas kerja saat ini				
5	Pimpinan selalu berusaha saling terbuka dan percaya dalam berkomunikasi dengan personil				
6	Pimpinan menyediakan jaminan sosial kepada Anda seperti; asuransi, tunjangan hari raya dll				
7	Program pelatihan dan pengembangan yang ada didukung sarana dan prasarana yang memadai				
8	Pimpinan memberikan sanksi kepada personil yang melakukan pelanggaran				
9	Saya merasa bahwa pimpinan dan organisasi sudah cukup adil dalam memberikan penghargaan kepada personil yang memiliki kinerja baik				
10	Organisasi berusaha memberikan perhatian dan dukungan kepada personil secara adil dan profesional				
11	Program pelatihan dan pengembangan yang diberikan organisasi sudah cukup efektif dalam pelaksanaannya				
12	Rekan kerja merupakan orang-orang yang menginspirasi saya				
13	Dukungan Pimpinan dan organisasi selalu membuat semangat dalam menjalankan tugas				
14	Pimpinan selalu menyediakan waktu untuk hadir bila ada acara penting di keluarga personil				
15	Pemimpin selalu berusaha mengevaluasi setiap hasil kerja personil				

16	Saya Bangga menjadi satu kesatuan dengan personil Brimob				
17	Keberhasilan apapun yang saya lakukan dalam tugas tidak mendapat penghargaan yang spesial dari pimpinan dan organisasi				
18	Pimpinan kurang peduli terhadap masalah hidup yang dialami anggotanya				
19	Kurang ada program pelatihan terencana dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilan personil				
20	Saya dapat menyatakan pandangan dan perasaan selama bergabung di Satuan Korps Brimob				
21	Pimpinan kurang terbuka dalam memberi informasi dan kepercayaan kepada setiap personil				
22	Pimpinan dan Organisasi tidak menyediakan jaminan sosial seperti JHT dll:				
23	Kebutuhan sarana pelatihan kurang memadai dalam organisasi				
24	Lingkungan kerja saat ini membuat saya kehilangan gairah				
25	Pimpinan dan organisasi hanya memberikan penghargaan kepada personil yang dekat dengan mereka				
26	Pimpinan dan Organisasi terkesan hanya memperhatikan personil tertentu yang dekat dengan mereka				
27	Program pelatihan hanya menghabiskan dana organisasi				
28	Pepimpin kurang memberi perhatian terhadap personil yang melakukan kesalahan				
29	Saya kurang semangat dalam menjalankan tugas walau selalu didorong oleh pimpinan				
30	Pimpinan mengabaikan apapun undangan dari keluarga personil				
31	Pemimpin kurang peduli terhadap pengembangan kapasitas personil				
32	Saya berada di antara rekan kerja yang membuat saya tertekan				
33	Kadang terlintas di pikiran untuk meninggalkan kesatuan ini				

Skala Employee engagement

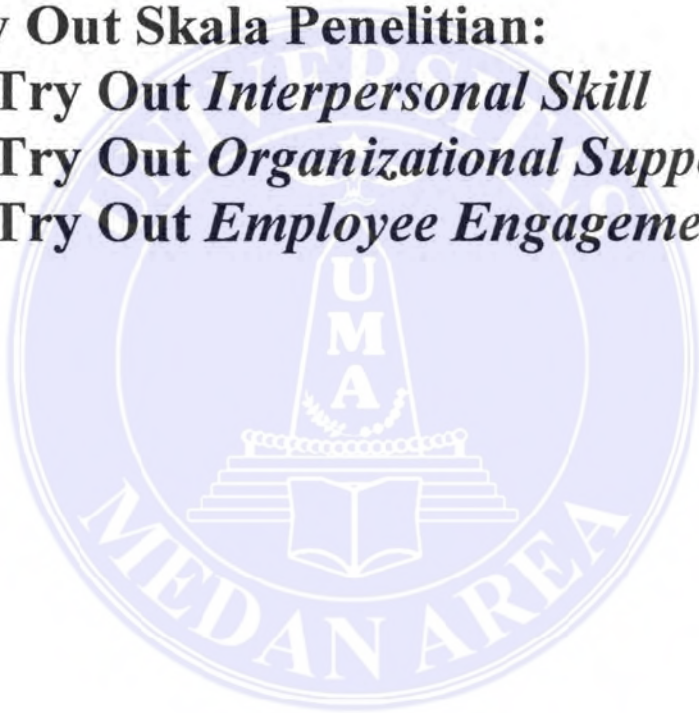
NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya selalu bekerja sesuai dengan target yang ditetapkan oleh organisasi dan pimpinan				
2	Pekerjaan yang saya lakukan sangat penting bagi pengembangan diri saya dimasa yang akan datang.				
3	Saya sangat menguasai keterampilan di bidang saya untuk mengerjakan pekerjaan dan tugas yang ada				
4	Saya selalu menyelesaikan setiap tugas tepat pada waktunya				
5	Saya tidak pernah melewatkan informasi, peluang kenaikan				

	pangkat dan hal-hal terbaru mengenai pekerjaan saya sekarang				
6	Saya mempunyai kebebasan dan keleluasaan dalam menyelesaikan pekerjaan				
7	Saya selalu bersikap proaktif dalam menanggapi setiap tugas				
8	Saya merasa sangat rugi bila absen pada saat tugas				
9	Setiap hari saya selalu datang awal waktu di tempat kerja sebelum personil yang lain hadir				
10	Saya tidak merasa jenuh dengan pekerjaan saya sekarang ini				
11	Saya sangat terbuka dan transparan dalam berkomunikasi mengenai pekerjaan				
12	Saya dapat dengan suka rela bekerja lembur untuk menyelesaikan tugas dengan batas waktu yang telah ditentukan				
13	Saya tidak mudah melimpahkan pekerjaan yang sulit kepada personil yang lain				
14	Pekerjaan saya memberikan kontribusi yang besar bagi Satuan Korps Brimob dan masyarakat umum				
15	Saya selalu bersedia menyelesaikan tugas apapun dengan jenis dan tingkat kesulitannya				
16	Saya merasa kurang bergairah bila tugas sudah ditargetkan dari pimpinan atau organisasi				
17	Saya melaksanakan tugas hanya sebatas perintah saja				
18	Saya selalu menunda menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan				
19	Saya kurang update terhadap informasi terbaru dalam lingkup organisasi				
20	Saya merasa dongkol bila ada tugas yang mendadak				
21	Sesekali absen dalam tugas adalah hal yang lumrah				
21	Saya merasa kurang terampil dengan pekerjaan saya saat ini				
23	Terkadang saya merasa lelah bila ada tugas dan pekerjaan				
24	Saya sulit menceritakan kesulitan saya dalam bekerja kepada pimpinan				
25	Saya bekerja bila mendapat tekanan dan desakan dari pimpinan				
26	Saya selalu minta bantuan personil lain untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan saya				
27	Saya kurang melihat manfaat spesifik pekerjaan saya terhadap masyarakat				
28	Saya selalu hadir dalam setiap kegiatan setelah semua personil lain sudah hadir				
29	Saya akan cepat pulang bila sudah waktunya walaupun pekerjaan saya belum selesai				
30	Saya akan mengabaikan tugas yang bagi saya terasa sulit				
31	Saya tidak perlu mengoreksi kembali tugas saya, yang penting sudah selesai				

LAMPIRAN 2

Data Try Out Skala Penelitian:

- 1. Data Try Out *Interpersonal Skill*
- 2. Data Try Out *Organizational Support*
- 3. Data Try Out *Employee Engagement*



HASIL UJI COBA SKALA INTERPERSONAL SKILL

NO/SOAL	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	TOTAL
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	100
2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127
3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	101
4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	92
5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	107
6	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	90
7	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	100
8	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	100
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	106
10	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	84
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129
14	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	93
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	102
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	89
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	93
19	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	105
20	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	132
21	2	3	3	4	3	3	3	9	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	112
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100
23	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	105
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131
25	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	99
26	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	95
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	114
30	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	105

HASIL UJI COBA SKALA ORGANIZATIONAL SUPPORT

NO/SOAL	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	TOTAL	
1	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113	
2	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	
5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	107	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	114	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
8	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	99	
9	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	109	
10	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	132	
11	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	132	
12	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	132	
13	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	132	
14	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91	
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	110
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	98	
17	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	1	1	4	4	4	4	4	4	126	
18	4	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	4	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	93	
19	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	
21	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	101	
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	103	
23	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	100	
24	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	132	
25	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	106	
26	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	132	
27	1	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	129	
28	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	
29	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	132	
30	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	113	

HASIL UJI COBA SKALA *EMPLOYEE ENGAGEMENT*

NO/SOAL	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	TOTAL	
1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	102
2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	123	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	99	
4	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	83	
5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	114	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	94	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	98	
8	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	101
9	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	106	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	130	
11	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	124	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	127	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	94	
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	1	4	100	
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	101
17	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	1	4	4	4	4	4	4	4	133	
18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	95
19	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	124	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
22	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	102	
23	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	95	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133	
25	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	97	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	130	
27	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	3	4	4	4	4	4	135	
28	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	96	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	128	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	2	3	121	