

**DISERTASI**

**ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN INTERDISCIPLINARY  
TRAINING UNTUK MENINGKATKAN FRONTLINE  
EMPLOYEE PERFORMANCE MELALUI  
WORK ENGAGEMENT DAN EMPLOYEE ATTITUDE  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk**

**ORGANIZATIONAL SUPPORT AND INTERDISCIPLINARY  
TRAINING TO IMPROVE FRONTLINE  
EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH  
WORK ENGAGEMENT AND EMPLOYEE ATTITUDE  
AS INTERVENING VARIABLES  
AT PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk**



Oleh :

**DINA NOVITA**  
**NIM : 1272000016**

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**



**DISERTASI**

**ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN INTERDISCIPLINARY  
TRAINING UNTUK MENINGKATKAN FRONTLINE  
EMPLOYEE PERFORMANCE MELALUI  
WORK ENGAGEMENT DAN EMPLOYEE ATTITUDE  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk**

***ORGANIZATIONAL SUPPORT AND INTERDISCIPLINARY  
TRAINING TO IMPROVE FRONTLINE  
EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH  
WORK ENGAGEMENT AND EMPLOYEE ATTITUDE  
AS INTERVENING VARIABLES  
AT PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk***



Oleh :

**DINA NOVITA**  
**NIM : 1272000016**

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**



**ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN INTERDISCIPLINARY  
TRAINING UNTUK MENINGKATKAN FRONTLINE  
EMPLOYEE PERFORMANCE MELALUI  
WORK ENGAGEMENT DAN EMPLOYEE ATTITUDE  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk**

**ORGANIZATIONAL SUPPORT AND INTERDISCIPLINARY  
TRAINING TO IMPROVE FRONTLINE  
EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH  
WORK ENGAGEMENT AND EMPLOYEE ATTITUDE  
AS INTERVENING VARIABLES  
AT PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk**

**DISERTASI**

**Untuk Memperoleh Gelar Doktor  
Dalam Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Oleh :

**DINA NOVITA  
NIM : 1272000016**

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**



**DISERTASI**  
**ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN INTERDISCIPLINARY**  
**TRAINING UNTUK MENINGKATKAN FRONTLINE**  
**EMPLOYEE PERFORMANCE MELALUI**  
**WORK ENGAGEMENT DAN EMPLOYEE ATTITUDE**  
**SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA**  
**PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk**

*ORGANIZATIONAL SUPPORT AND INTERDISCIPLINARY*  
*TRAINING TO IMPROVE FRONTLINE*  
*EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH*  
*WORK ENGAGEMENT AND EMPLOYEE ATTITUDE*  
*AS INTERVENING VARIABLES*  
AT PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk



**Diajukan Oleh :**

**DINA NOVITA**

**NIM: 1272000016**

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**DISERTASI**

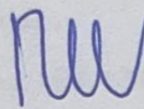
**ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN INTERDISCIPLINARY TRAINING  
UNTUK MENINGKATKAN FRONTLINE EMPLOYEE PERFORMANCE  
MELALUI WORK ENGAGEMENT DAN EMPLOYEE ATTITUDE SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA  
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk**

**ORGANIZATIONAL SUPPORT AND INTERDISCIPLINARY TRAINING TO  
IMPROVE FRONTLINE EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH WORK  
ENGAGEMENT AND EMPLOYEE ATTITUDE AS INTERVENING  
VARIABLES  
AT PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk**

**Oleh:**

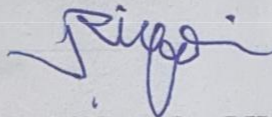
**DINA NOVITA**  
**NIM: 1272000016**

**Promotor**



**Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH, MM**

**Co-Promotor**



**Dr. Riyadi Nugroho, MM**

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Prof. Dr. Hj. Tri Ramawati, SE., MS., AK., CA., CP**



**DISERTASI**

**ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN INTERDISCIPLINARY TRAINING UNTUK  
MENINGKATKAN FRONTLINE EMPLOYEE PERFORMANCE MELALUI WORK  
ENGAGEMENT DAN EMPLOYEE ATTITUDE SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA  
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk**

**Diajukan Oleh:**

**DINA NOVITA**  
**NIM: 1272000016**

**Disertasi ini telah diuji dan direvisi dihadapan Tim Penguji Ujian Terbuka Program  
Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya pada Tanggal 15 Maret 2023**

**TIM PENGUJI :**

1. Ketua : Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA
2. Sekretaris : Prof. Dr. Slamet Riyadi, M.Si, Ak, CA
3. Promotor : Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH, MM
4. Co. Promotor : Dr. Riyadi Nugroho, MM
5. Anggota : Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, SE., MS., AK., CA., CP
6. Anggota : Prof. Dr. Samsul Huda, SE, MT
7. Anggota : Prof. Dr. Made Warka, M.H
8. Anggota : Prof. Dr. M. Arif Darmawan, SU
9. Anggota : Dr. I Dewa Ketut Raka Ardiana, MM
10. Anggota : Dr. Ida Bagus Cempena, MM

(.....) *Luguh*  
(.....) *Pak*  
(.....) *Nil*  
(.....) *Ryad*  
(.....) *Paul*  
(.....) *[Signature]*  
(.....) *[Signature]*  
(.....) *[Signature]*  
(.....) *[Signature]*

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**  
  
**Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, SE., MS., AK., CA., CP**



## PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DINA NOVITA  
NIM : 1272000016  
Alamat : Surabaya  
Program : Doktor Ilmu Ekonomi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Menyatakan bahwa "Disertasi" yang saya buat dengan judul:

*ORGANIZATIONAL SUPPORT DAN INTERDISCIPLINARY TRAINING UNTUK MENINGKATKAN FRONTLINE EMPLOYEE PERFORMANCE MELALUI WORK ENGAGEMENT DAN EMPLOYEE ATTITUDE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk*

*ORGANIZATIONAL SUPPORT AND INTERDISCIPLINARY TRAINING TO IMPROVE FRONTLINE EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH WORK ENGAGEMENT AND EMPLOYEE ATTITUDE AS INTERVENING VARIABLES AT PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk*

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "Duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia DISERTASI ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (DOKTOR) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, Maret 2023







UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpustakaan@untag-sby.ac.id

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dina Novita  
NBI/ NPM : 1272000016  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Doktor Ilmu Ekonomi  
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek\*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

*Organizational Support dan Interdisciplinary Training Untuk Meningkatkan Frontline Employee Performance Melalui Work Engagement dan Employee Attitude sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk*

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 15 Maret 2023

Yang Menyatakan,



( Dina Novita )

\*Coret yang tidak perlu



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, Sang Maha Pencipta, atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang dilimpahkan kepada penulis selama menjalani proses studi. Segala yang tersusun ini merupakan karunia indah-Nya dan untuk kemuliaan nama-Nya.

Disadari sepenuhnya selama menyelesaikan karya ilmiah ini merupakan perjuangan, hasil kerja keras dan melelahkan serta melibatkan bantuan, dukungan, arahan, bimbingan serta do'a restu dari berbagai pihak. Melalui kesempatan dan ruang yang terbatas ini dengan penuh ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada pribadi-pribadi hebat yang secara luar biasa berperan besar, terutama kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan penguji, yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan studi pada FEB Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, SH, MM, selaku Promotor, yang dengan sabar, teliti serta memberikan motivasi yang tiada henti dalam memberikan kritik dan saran perbaikan Disertasi ini.
3. Dr. Riyadi Nugroho, MM, selaku Co-Promotor dengan sabar memberi motivasi, arahan, bimbingan, kritik dan saran untuk penyelesaian Disertasi ini.
4. Prof. Dr. Samsul Huda, SE, MT selaku penguji yang senantiasa memberi kritik dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan Disertasi ini.
5. Dr. H. Slamet Riyadi, MSi, Ak, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan penguji, yang telah memberi motivasi, arahan, bimbingan, kritik dan saran dalam penyelesaian Disertasi ini.
6. Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS, Ak. CA, CPA, selaku Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945



Surabaya dengan penuh kesabaran memberikan motivasi, serta senantiasa memberi arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menempuh menempuh studi Doktor.

7. Dr. Ida Bagus Cempena, MM, selaku penguji yang dengan sabar, teliti, cermat memberikan kritik dan saran perbaikan guna menyelesaikan Disertasi ini.
8. Dr. I. Dewa Ketut Raka Ardiana, MM, selaku penguji yang telah memberi motivasi, arahan, bimbingan, kritik dan saran untuk penyelesaian Disertasi ini.
9. Segenap Bapak Ibu Dosen Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan perkuliahan sebagai dasar teori yang sangat bermanfaat dalam proses penulisan Disertasi.
10. Seluruh staf administrasi Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah membantu memberikan info-info perkuliahan dalam kelancaran studi selama ini.
11. Suami tercinta Dr. Ir. Ridho Hantoro, ST, MT, dengan segala ketulusan hati, kesabaran dalam memberi kesempatan, dukungan, semangat dan do'a yang tiada henti, serta mengajarkan untuk setia pada proses dan menjadi pribadi yang rendah hati ketika jenjang studi menjadi semakin tinggi.
12. Kedua orang tua, kakak, dan adik ipar tercinta yang mendoakan dan menyemangati untuk menyelesaikan studi ini sampai dengan selesai.
13. Generasiku ananda Maritza Ratri Hantoro, dan Tabina Fitrianza Hantoro, terima kasih atas kasih sayangnya yang telah memberi kesempatan kepada mama untuk menyelesaikan studi ini dengan penuh pengertian dan do'a yang tulus guna penyelesaian studi ini.
14. Teman-teman serta sahabat seangkatan DIE 42 sebagai penyemangat dalam menyelesaikan tugas kuliah dari awal sampai dengan akhir.
15. Segenap Pimpinan Rektorat di Universitas Muhammadiyah Surabaya yang senantiasa memberikan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan studi.



16. Segenap civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya serta teman-teman dosen Dpk di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surabaya yang turut memberikan semangat untuk penyelesaian studi.
17. Pimpinan dan Staf di lingkungan Coordinary Secretary pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, yang senantiasa mendukung dalam proses pengambilan data dan diskusi hingga terselesaikannya studi ini.
18. Semua pihak yang terlibat secara penuh dalam proses penyelesaian Disertasi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga segala budi baik yang telah Bapak, Ibu berikan mendapat imbalan berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin Yra.

Akhirnya penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekhilafan, kekurangan dan keterbatan dalam disertasi ini, dan semoga kebaikan Bapak dan Ibu mendapat limpahan rachmat dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surabaya, Maret 2023  
Penulis

DINA NOVITA



## RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dasar dari penelitian sebelumnya untuk mengembangkan model kerangka konsep dari hasil penelitian dengan dasar teori pertukaran sosial (*social exchange theory*). Teori yang mengungkapkan tentang manusia dalam melakukan pekerjaan memiliki hubungan timbal balik antara yang satu dengan yang lainnya, dapat berupa ganjaran, pengorbanan, serta keuntungan yang dapat saling mempengaruhi.

Jenis penelitian yang dilakukan dengan menggunakan *explanatory research*. Berdasarkan jenisnya, peneliti bermaksud menjelaskan tentang variabel-variabel yang diteliti serta menjelaskan hubungan antar variabel yang saling mempengaruhi. Obyek yang digunakan dalam pengujian dan pengembangan kerangka konsep penelitian ini adalah di bidang perbankan. Perbankan dalam melakukan kegiatannya secara terus menerus mengalami perubahan yang begitu besar dari berbagai berbagai bidang, sehingga dunia perbankan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan khususnya yang berada di bagian *frontline*. Bagian *frontline* inilah yang memiliki peran besar dalam pencapaian tujuan untuk mendukung kegiatan perusahaan, khususnya dalam hal kinerja.

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Organizational Support* terhadap *Employee Attitude*; 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Employee Attitude* terhadap *Frontline Employee Performance*; 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Employee Attitude* terhadap *Employee Work Engagement*; 4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Interdisciplinary Training* terhadap *Employee Work Engagement*; 5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Employee Work Engagement* terhadap *Frontline Employee*.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 312 karyawan yang berada pada bidang *frontline*. Dari jumlah populasi yang tersebar pada wilayah



Gerbang Kertosusila, selanjutnya peneliti mengambil sampel dengan menggunakan rumus *Slovin*. Hasil dari perhitungan rumus tersebut adalah 175 karyawan *frontline* yang dapat dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini yang tersebar pada beberapa kantor cabang di wilayah Gerbang Kertosusila dari obyek penelitian dengan menggunakan *proposional random sampling*.

Pengumpulan data dilakukan peneliti dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan dengan cara google form dan diberikan langsung kepada responden di obyek penelitian. Hasil dari pengumpulan data pengisian dari responden dan dilakukan uji analisis, terdapat 26 responden yang tersebar dari beberapa wilayah dinyatakan tidak memenuhi persyaratan untuk diuji lebih lanjut yang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kuesioner tidak kembali, pengisian tidak lengkap sesuai dengan yang diajukan peneliti, kategori yang tidak sesuai dengan bidangnya. Dari responden yang dinyatakan gagal, maka uji analisis penelitian dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 149 responden.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (*structural equation model*) dengan program AMOS (*analysis moment of structure*) versi 21 yang disesuaikan dengan kemampuan kapasitas alat yang digunakan oleh peneliti. Teknik analisis terbagi menjadi 2 (dua), yaitu analisis model pengukuran dan analisis model struktural serta pengujian hipotesis. Analisis model pengukuran dilakukan dengan analisis validitas konvergen dan uji validitas diskriminan. Hasil analisis validitas konvergen menunjukkan nilai *factor loading* dan nilai AVE dari setiap indikator telah memenuhi standar nilai minimal yang diisyaratkan yaitu 0,50. Hasil analisis nilai validitas konvergen juga menunjukkan nilai Composite Reability masing-masing variabel lebih besar dari 0,70. Hasil uji validitas diskriminan menunjukkan nilai square root of AVE dari setiap konstruk lebih besar dari nilai korelasi antar konstruk.

Berdasarkan hasil uji validitas setelah reduksi pada keempat variabel, antara lain : *Organizational Support* (0,67), *Interdisciplinary Training* (0,56), *Employee*



*Attitude* (0,50), *Work Engagement* (0,57), *Frontline Employee Performance* (0,65) yang artinya dari keempat variabel tersebut memiliki nilai validitas konvergen dan diskriminasi diatas 0,5, maka model pengukuran memenuhi syarat untuk dilakukan analisis selanjutnya.

Analisis hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa dimensi paling tinggi dalam dari *Organizational Support* adalah dukungan atasan dengan rata-rata sebesar 4,29. Karyawan menganggap dengan kontribusi yang mereka berikan kepada perusahaan mendapat dukungan dari pimpinan, sehingga dengan hubungan timbal balik yang baik antara pimpinan dan bawahan dapat mempengaruhi kinerjanya.

Hasil uji hipotesis pada variabel *Interdisciplinary Training* terdapat dimensi yang paling tinggi yaitu etika penampilan dengan nilai sebesar 4,40. Hasil tersebut menunjukkan etika dalam berpenampilan menjadi salah satu bentuk pelatihan antar bidang yang dapat memberikan daya tarik bagi nasabah pada perusahaan jasa perbankan.

Uji hipotesis *Employee Attitude* dengan dimensi variabel tertingginya adalah behaviour sebesar 4,33. *Behaviour* (perilaku) yang ditunjukkan oleh karyawan terutama pada bagian frontline menunjukkan sifat positif dan negative dalam melakukan pekerjaan pada perusahaan.

Dimensi pemimpin menjadi dimensi tertinggi dari hasil uji hipotesis pada variabel *Work Engagement* sebesar 4,34. Responden menilai bahwa dimensi pemimpin dapat menyebabkan karyawan memiliki rasa keterikatan pekerjaan pada perusahaan dikarenakan adanya peran dari pemimpin. Salah satu peran pemimpin yang disenangi dan disegani oleh karyawan adalah pemimpin yang dapat memberikan motivasi dan penyemangat karyawan dalam melakukan pekerjaan.

Hasil uji variabel *Frontline Employee Performance* yang memiliki dimensi tertinggi adalah kolaboratif sebesar 4,28. Responden memberi jawaban bahwa dengan melakukan pekerjaan secara kolaboratif dapat memberi kemudahan dan mendapatkan hasil yang cepat sesuai dengan tujuan perusahaan.



Dalam perspektif pengembangan pengetahuan tentang *social exchange theory* yang terdapat dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan temuan empiris maupun praktis. Hasil penelitian ini memberikan sumbangan dalam pengelolaan manajemen sumber daya manusia, khususnya dengan menggunakan variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian yaitu *organizational support*, *interdisciplinary training*, *work engagement*, *employee attitude*, dan *frontline employee performance*.



## ABSTRACT

This research was conducted to develop a conceptual framework model of research results based on *social exchange theory* based on previous research. The theory that reveals human beings in doing work has a reciprocal relationship with one another, which can be in the form of rewards, sacrifices, as well as benefits that can influence each other.

By using *explanatory research*, the researcher intends to explain the variables studied and explain the relationship between variables that affect each other. The object used in the testing and development of this research conceptual framework is the field of banking. Banking in carrying out its activities continuously undergoes great changes in various fields, so the banking world always strives to improve the performance of employees, especially those on the *frontline*. It is this frontline section that has a big role in the achievement of goals to support the company's activities, in terms of performance. The object of research used is PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk, especially in *frontline* employees based on categories determined by researchers.

The goal is to test and analyze the influence of 1) *Organizational Support* on Employee Attitude; 2) Employee Attitude towards *Frontline Employee Performance*; 3) Employee Attitude towards Employee Work Engagement; 4) *Interdisciplinary Training* on Employee Work Engagement; 5) *Employee Work Engagement* to *Frontline Employees*.

The sample used based on *Slovin's* formula was 175 *frontline* employees who could be used as respondents in this study spread across several branch offices in the Kertosusila Gate area from the object of study using *random sampling*. The analysis technique used in this study is SEM (*structural equation model*) with the AMOS (*analysis moment of structure*) program version 21.

The results showed that the variables of organizational support and interdisciplinary training have a significant influence on frontline employee

performance through employee attitude and work engagement as intervening variables in PT. East Java Regional Development Bank Tbk.

**Keywords:** *Organizational Support, Interdisciplinary Training, Employee Attitude, Work Engagement, Employee Performance*



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
RINGKASAN.....	viii
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
LAMPIRAN.....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Landasan Teori.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1. <i>Social Exchange Theory</i>.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2. <i>Organizational Support</i>.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.2.1. Definisi Organizational Support.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.2.2. Teori Organizational Support.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.2.3. Indikator Organizational Support.....</b>	<b>13</b>

2.1.3. <i>Interdisciplinary Training</i> .....	15
2.1.3.1. Definisi Training (Pelatihan) .....	15
2.1.3.2. Tujuan <i>Interdisciplinary Training</i> .....	16
2.1.4. <i>Employee Attitude</i> .....	18
2.1.4.1. Definisi <i>Employee Attitude</i> .....	18
2.1.4.2. Indikator <i>Employee Attitude</i> .....	18
2.1.5. <i>Work Engagement</i> .....	19
2.1.5.1. Definisi <i>Work Engagement</i> .....	19
2.1.6. <i>Employee Performance</i> .....	22
2.1.6.1. Definisi <i>Performance (Kinerja)</i> .....	22
2.1.6.2. Tujuan Penilaian <i>Kinerja Karyawan</i> .....	22
2.1.6.3. Indikator Penilaian <i>Kinerja Karyawan</i> .....	24
2.2. Penelitian Terdahulu .....	25
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b> .....	48
3.1. Kerangka Proses Berfikir .....	48
3.2. Kerangka Dasar Konseptual .....	49
3.3. Hipotesis Penelitian .....	50
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	54
4.1. Rancangan Penelitian .....	54
4.2. Populasi dan Sampel .....	55
4.2.1. Populasi .....	55
4.2.2. Sampel .....	56



<b>4.3. Definisi Konsep dan Operasional .....</b>	<b>58</b>
<b>4.3.1. Variabel Penelitian .....</b>	<b>58</b>
<b>4.3.2. Definisi Operasional .....</b>	<b>59</b>
<b>4.4. Jenis Data dan Sumber Data .....</b>	<b>64</b>
<b>4.4.1. Jenis Data .....</b>	<b>64</b>
<b>4.4.2. Sumber Data .....</b>	<b>64</b>
<b>4.5. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>64</b>
<b>4.6. Instrumen Penelitian dan Variabel Penelitian .....</b>	<b>64</b>
<b>4.6.1. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>64</b>
<b>4.6.2. Variabel Penelitian .....</b>	<b>65</b>
<b>4.6.3. Instrumen Penelitian dan Desain Kuesioner .....</b>	<b>65</b>
<b>4.6.3.1. Teknik Pengukuran .....</b>	<b>65</b>
<b>4.6.3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>66</b>
<b>4.6.3.3. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>66</b>
<b>4.7. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>66</b>
<b>4.7.1. Structural Equation Model (SEM) .....</b>	<b>66</b>
<b>4.7.2. Analisis Deskriptif .....</b>	<b>67</b>
<b>4.7.3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>67</b>
<b>4.7.4. Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>68</b>
<b>BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>74</b>
<b>5.1. Gambaran Obyek Penelitian .....</b>	<b>74</b>
<b>5.1.1. Profil PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk .....</b>	<b>74</b>

5.1.2. Visi Misi dan Logo Perusahaan.....	76
5.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	77
5.2.1. Analisis Deskriptif Identitas Responden.....	77
5.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	81
5.2.2.1. Variabel Organizational Support (X1).....	82
5.2.2.2. Variabel Interdisciplinary Training (X2) .....	84
5.2.2.3. Variabel Employee Attitude (Z1) .....	85
5.2.2.4. Variabel Work Engagement (Z2) .....	86
5.2.2.5. Variabel Frontline Employee Performance (Y).....	88
5.3. Evaluasi Hasil Validitas Data .....	89
5.3.1. Uji Normalitas .....	89
5.3.2. Uji <i>Convergen Validity</i> .....	90
5.3.3. Uji Construct Reliability.....	93
5.4. Uji Model Penelitian .....	94
5.4.1. Hasil Goodness of Fit .....	94
5.4.2. Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal.....	97
5.4.3. Pengujian Pengaruh Tidak Langsung .....	101
BAB VI PEMBAHASAN.....	105
6.1. Pembahasan Hasil Penelitian.....	105
6.1.1. Pengaruh <i>Organizational Support</i> Terhadap <i>Employee Attitude</i> ...	106
6.1.2. Pengaruh <i>Employee Attitude</i> Thd <i>Frontline Employee Performance</i>	
108	
6.1.3. Pengaruh <i>Employee Attitude</i> Terhadap <i>Work Engagement</i> .....	109



6.1.4. Pengaruh <i>Interdisciplinary Training</i> Terhadap <i>Work Engagement</i>	111
6.1.5. Pengaruh <i>Work Engagement</i> Thd <i>Frontline Employee Performance</i>	112
6.2. Temuan Penelitian .....	113
6.2.1. Temuan Teoritis .....	113
6.2.2. Temuan Praktis .....	114
6.3. Implikasi Penelitian .....	115
6.3.1. Implikasi Teoritis .....	115
6.3.2. Implikasi Empiris .....	116
6.3.3. Implikasi Praktis .....	117
6.3.4. Kontribusi Bagi Teori Ilmu Ekonomi .....	117
6.4. Keterbatasan Penelitian .....	118
<b>BAB VII PENUTUP</b> .....	119
7.1. Simpulan .....	119
7.2. Saran .....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	122
<b>LAMPIRAN</b> .....	141

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Analisis Konstruk Work Engagement.....	23
Tabel 4.1 Data Kantor Cabang PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk	55
Tabel 4.2 Indeks kesesuaian dalam SEM ( <i>Goodness of Fit Index</i> ).....	71
Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	78
Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	79
Tabel 5.3 Klasifikasi Kategori Penilaian untuk Statistik Deskriptif .....	82
Tabel 5.4 Persepsi Responden Variabel Organizational Support (X1) .....	82
Tabel 5.5 Persepsi Responden Variabel Interdisciplinary Training (X2).....	84
Tabel 5.6 Persepsi Responden Variabel Employee Attitude (Z1).....	85
Tabel 5.7 Persepsi Responden Variabel Work Engagement (Z2).....	86
Tabel 5.8 Persepsi Responden Variabel Performance of Frontline Worker (Y) ....	88
Tabel 5.9 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas .....	89
Tabel 5.10 Hasil Pengujian Validitas .....	91
Tabel 5.11 Hasil Pengujian Validitas Setelah Reduksi.....	92
Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	93
Tabel 5.13 Hasil Goodnes of Fit.....	95
Tabel 5.14 Hasil Goodnes Of Fit Setelah Modification Indices .....	97
Tabel 5.15 Pengujian Hipotesis .....	98
Tabel 5.16 Pengujian Variabel Mediasi Dengan Sobel Test.....	102



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Proses Berfikir.....	48
Gambar 3.2 Kerangka Konsep .....	49
Gambar 4.1 Rancangan Penelitian.....	54
Gambar 5.1 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk .....	75
Gambar 5.2 Responden Berdasarkan Posisi Pekerjaan.....	80
Gambar 5.3 Model Struktural Penelitian .....	95
Gambar 5.4 Hasil Goodnes of Fit setelah dilakukan Modification Indices.....	96

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Desain Kuesioner .....	141
Lampiran 2. Ijin Penelitian .....	143
Lampiran 3. Penelitian Terdahulu .....	145
Lampiran 4. Hasil Analisis Data .....	160