

**PENGARUH KEPERCAYAAN ORGANISASIONAL,  
PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI, DAN  
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KOMITMEN  
ORGANISASIONAL  
(Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang  
Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA SEBAGAI  
SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA STRATA SATU DALAM EKONOMI ISLAM**

**Oleh :**

**Miftakhul Hidayah**

**NIM. 16820041**

**Dosen Pembimbing :**

**Drs. Akhmad Yusuf Khoirudin, S.E., M.Si.**

**NIP: 19661119 199203 1 002**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2020**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-603/Un.02/DEB/PP.00.9/09/2020

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KEPERCAYAAN ORGANISASIONAL, PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MIFTAKHUL HIDAYAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 16820041  
Telah diujikan pada : Kamis, 13 Agustus 2020  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 5f587d9736777



Penguji I

Dian Nuriyah Sofissa, SHI, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 5f5853d3f318



Penguji II

Syayyidah Maftuhatul Jannah, SE., M.Sc  
SIGNED

Valid ID: 5f45d9a4b89e9



Yogyakarta, 13 Agustus 2020  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 5f6048338d45



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Miftakhul Hidayah

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta memperbaiki seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Miftakhul Hidayah

NIM : 16820041

Judul Skripsi : “Pengaruh Kepercayaan Organisasional, Persepsi Dukungan Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Organisasional (Studi Kasus pada Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta)”

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/ Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera di munaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Juli 2020

Pembimbing

**Drs. Akhmad Yusuf Khoirudin, S.E., M.Si**

**NIP: 19661119 199203 1 002**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftakhul Hidayah

NIM : 16820041

Prodi : Perbankan Syari'ah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Organisasi, Persepsi Dukungan Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Organisasi (Studi Kasus pada Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta)” adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam bodynote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 23 Juli 2020

Penyusun,



Miftakhul Hidayah

NIM. 16820041

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,  
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftakhul Hidayah  
NIM : 16820041  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**"Pengaruh Kepercayaan Organisasi, Persepsi Dukungan Organisasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta)"**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 23 Juli 2020

Yang menyatakan



**Miftakhul Hidayah**  
**NIM. 16820041**

## HALAMAN MOTTO

**“You Are What You Did”**

**RV**

**“Jangan mengandai-andaikan hidup orang lain.  
Hiduplah bersama kehidupanmu saat ini. Perjuanganmu  
dan perjuangannya pasti berbeda, tapi setidaknya kita  
masih sama-sama berjuang. Allah gakpernah salah  
memberikan takdir. Berusahalah dan tunggu waktunya  
nanti. Satu persatu menghampirimu, semoga saatnya  
tiba, kamu siap”**

**#tulisanuwik**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT dan atas dukungan serta doa dari orang-orang tercinta akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua Orang tua yang saya sayangi  
Nasir dan Siti Ariani

Yang selalu memberikan kasih sayang, memberikan doa, motivasi, dan semangat untuk saya dalam melakukan tugas-tugas kuliah, melakukan pengorbanan yang sangat luar biasa untuk menyenangkan anak-anaknya, memberikan motivasi serta dukungan baik secara finansial maupun non finansial

Teruntuk adek-adek tercinta

Ibnu Kholikunniam dan Khalil Gibran yang selalu memberikan semangat dan menghibur saya ketika sayang sedang pusing dalam melakukan tugas-tugas perkuliahan

Teruntuk keluarga besar saya tercinta yang selalu mendoakan, memberikan motivasi untuk saya dalam melakukan studi di Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Teruntuk semua teman-teman sayang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu membantu saya dan mensupport saya dalam pengerjaan skripsi ini

Teruntuk orang yang saya sayangi yang telah sama-sama berjuang dalam menyelesaikan pendidikan S1

Keluarga besar Perbankan Syariah 2016 serta alamater  
tercinta

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Z	Zet
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es



ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Shad	Sh	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	Dh	De (dengan titik di bawah)
ط	Tha'	Th	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zha'	Zh	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	Gh	Ge dan ha
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostref
ي	Ya	Y	Ye

## B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

## C. Ta'Marbuttah

Semua *ta'* marbuttah ditulis dengan *h*, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
الأولياء كرامة	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

## D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- َ	Fathah	Ditulis	A
--- ◉	Kasrah	Ditulis	I
--- ◊	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

## E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	A
جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

## F. Vocal Rangkap

1. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

**G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostof**

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
شكرتم لئن	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**H. Kata Sandang Alif + Lam**

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *syamsiyyah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

**I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat**

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR



Segala Puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, dan hidayah Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan. Sholawat beserta salam senantiasa tetap tercurahkan keharibaan Nabi Agung Muhammad SAW. Beliau adalah nabi yang patut kita teladani akhlaqnya sampai datangnya hari kiamat. Semoga kita semua dapat mengikuti teladan beliau, aamiin.

Skripsi ini merupakan wujud karya terakhir saya sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulisan tugas akhir ini tidak mungkin dapat penulis selesaikan sendiri, pasti ada banyak sekali bantuan dari pihak lain selain diri sendiri. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Nasir, Ibu Siti Ariani, dan Adik-adikku Ibnu dan Iban tercinta yang selalu memberikan doa, semangat, dan motivasi yang luar biasa.
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Syafiq Mahmadah Hanafi, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

4. Bapak Joko Setyono, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Bapak Akhmad Yusuf Khoirudin
6. Bapak Rosyid Nur Anggara Putra S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu mengarahkan, membimbing penulis selama menempuh pendidikan, meluangkan waktu, dan memberikan semangat kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta terutama Dosen Perbankan Syariah yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
8. Seluruh pegawai dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Pemimpin dan seluruh karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan penelitian dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.

10. Kepada seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman “Keluarga Mundu” yang selalu bersama sejak di bangku sekolah sampai selesai perkuliahan.
12. Teman-teman kelompok “Anak Pak Suyadi” KKN 99 Suku Tengger yang sudah memberikan moment terbaik selama perkuliahan.
13. Teman-teman “Aceh Lampung” yang sudah mewarnai perjalanan kuliah selama di Yogyakarta.
14. Keluarga Besar Perbankan Syariah 2016 khususnya PS A yang telah membagi suka dan duka dari awal hingga akhir perkuliahan.
15. Teman-teman sederhana “HIPMATUBAYO” yang sudah menjadi teman seperabtaun selama di Yogyakarta.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan mereka. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, 23 Juli 2020

Hormat Saya,



**Miftakhul Hidayah**

**NIM: 16820041**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
ABSTRAK .....	xxi
ABSTRACT .....	xxii
BAB I PENDAHULUAN .....	23
A. Latar Belakang .....	23
B. Rumusan Masalah .....	34
C. Tujuan Penelitian .....	34
D. Manfaat Penelitian.....	35
E. Sistematika Pembahasan.....	36
BAB II LANDASAN TEORI .....	16
A. Landasan Teori.....	16
1. Komitmen Organisasi .....	16
2. Kepercayaan Organisasi.....	19
3. Persepsi Dukungan Organisasi .....	24
4. Lingkungan Kerja .....	28
B. Telaah Pustaka .....	34
C. Kerangka Pemikiran .....	41
D. Pengembangan Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN .....	45



A. Jenis Penelitian.....	45
B. Sumber dan Jenis Data .....	45
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	46
D. Teknik Pengumpulan Data .....	46
E. Definisi Operasional Variabel.....	47
F. Skala Pengukuran Variabel.....	49
G. Metode Analisis Data .....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	55
B. Analisi Deskriptif Responden .....	55
C. Hasil Uji Instrumen Data .....	58
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	61
E. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
F. Hasil Uji Hipotesis .....	66
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
A. KESIMPULAN .....	80
B. KETERBATASAN PENELITIAN .....	81
C. SARAN.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Perkembangan Perbankan Syariah .....	24
Tabel 1. 2 Jumlah Aset Perbankan Syariah .....	25
Tabel 1. 3 Data Karyawan Bank Muamalat .....	31
Tabel 2. 1 Telaah Pustaka .....	34
Tabel 3. 1 Devinisi Operasional Variabel .....	48
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran .....	50
Tabel 4. 1 Data Usia Responden.....	56
Tabel 4. 2 Data Jenis Kelamin Responden.....	56
Tabel 4. 3 Data Lama Bekerja Responden .....	57
Tabel 4. 4 Data Pendidikan Responden .....	58
Tabel 4. 5 Uji Validitas .....	59
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4. 7 Uji Normalitas .....	62
Tabel 4. 8 Uji Multikolinieritas .....	63
Tabel 4. 9 Uji Heteroskedastisitas .....	64
Tabel 4. 10 Analisis Regresi.....	65
Tabel 4. 11 Uji R <sup>2</sup> .....	67
Tabel 4. 12 Uji F.....	68
Tabel 4. 13 Uji T.....	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji .....	71

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran..... 41



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I .....	87
Lampiran II.....	97
Lampiran III.....	100
Lampiran IV .....	113
Lampiran V.....	131
Lampiran VI .....	132



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepercayaan Organisasi, Persepsi Dukungan Organisasi, dan Lingkungan Kerja.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan metode sampel jenuh. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang berjumlah 55 orang dan diolah dengan jumlah yang sama. Metode analisis data pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan organisasi, persepsi dukungan organisasi, dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan. Kepercayaan organisasi, persepsi dukungan organisasi, dan lingkungan kerja terbukti berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

Kata kunci: Kepercayaan Organisasi, Persepsi Dukungan Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Komitmen Organisasi.

## **ABSTRACT**

This study aims to determine the factors that influence organizational commitment at Muamalat Bank Yogyakarta Branch Office. The independent variables used in this study are Organizational Trust, Perceived Organizational Support, and Work Environment.

The population in this study were all employees working at Muamalat Bank, Yogyakarta Branch Office. The sampling technique uses the saturated sample method. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to respondents totaling 55 people and processed with the same amount. Data analysis methods in this study are the validity test, reliability test, classic assumption test, and hypothesis testing using the SPSS program. The results showed that the variables of organizational trust, perceptions of organizational support, and work environment together influence the organizational commitment of employees. Organizational trust, perceived organizational support, and work environment have proven effects on organizational commitment.

**Keywords:** Organizational Trust, Perceived Organizational Support, Work Environment, and Organizational Commitment

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia kala ini bisa dikatakan telah menunjukkan kemajuan yang mengembirakan jika dilihat kembali dari mulai berdirinya bank syariah awal, ialah Bank Muamalat pada tahun 1991. Pada tahun 2019 ini, perkembangan bank syariah di Indonesia telah lumayan mengembirakan. Antara lain mulai banyak bermunculan lembaga-lembaga keuangan syariah yang dirasa bisa penuhi kebutuhan umat Muslim yang mempunyai pertimbangan akan kehalalannya. Sebab bank syariah dikala ini dituntut untuk sanggup dalam meningkatkan mutu serta kuantitas pelayanan kinerjanya guna meningkatkan prestasi bank syariah tersebut.

Bertepatan pada 16 Juli 2008 telah dikeluarkan serta ditetapkan Undang-Undang Nomor. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah sehingga industri perbankan syariah nasional mempunyai landasan hukum yang mencukupi serta pula mendesak perkembangan perbankan syariah yang lebih efektif serta efisien. Dalam proses perkembangannya yang spektakuler, perkembangan aset bank syariah sepanjang 5 tahun terakhir mengalami kenaikan yang sangat pesat. Hal ini

dapat dibuktikan dengan semakin meningkatnya jumlah intuisi Perbankan Syariah Bank, yang dapat kita lihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. 1 Jumlah Perkembangan Perbankan Syariah**

<b>Indikator</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>BUS (Badan Unit Syariah)</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
<b>UUS (Unit Usaha Syariah)</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>BPRS (Bank Perkreditan Rakyat Syariah)</b>	<b>163</b>	<b>166</b>	<b>167</b>	<b>167</b>	<b>167</b>

Sumber: Data Statistik Perbankan Syariah OJK<sup>1</sup>

Dapat kita lihat juga bahwasannya selama lima tahun terakhir jumlah aset Perbankan selalu mengalami kenaikan, hal tersebut dapat kita lihat pada tabel di bawah ini:

<sup>1</sup> <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/default.aspx>. Diakses pada Senin, 17 Agustus 2020, pukul 10.00 WIB



Tabel 1. 2 Jumlah Aset Perbankan Syariah

Indikator	2014	2015	2016	2017	2018
BUS	204,96	213,42	254,18	288,03	316,69
UUS	67,38	82,84	102,32	136,15	160,64
BPRS	6,57	7,74	9,16	10,84	12,36
Total	278,9	304,0	365,7	435,02	489,69

Sumber: Data Statistik Aset Perbankan Syariah OJK<sup>2</sup>

Dengan adanya data tersebut harapannya industry perbankan syariah mempunyai peranan berarti dalam menunjang buat tingkatan perekonomian nasional yang hendak terus menjadi signifikan. Perkembangan perbankan syariah selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya. Dengan bertambahnya perbankan syariah diharapkan mampu menyaingi bank konvensional.

Manajemen sumber daya manusia ialah bagian dari manajemen yang fokusnya pada faktor sumber daya manusia. Sumber daya manusia ialah salah satu aset penting yang ada dalam sesuatu organisasi ataupun industri. Sumber daya manusia ialah kegiatan yang mempunyai peranan yang sempurna dalam suatu organisasi atau perusahaan. Fokus utamanya merupakan

---

<sup>2</sup> Ibid

orang-orang ataupun karyawan yang terdapat di perusahaan tersebut. Karyawan ialah faktor sangat dominan dalam usaha untuk menggapai tujuan. Sehingga dalam sesuatu organisasi usaha memberdayakan serta meningkatkan sumber daya manusia dalam perihal ini karyawan, wajib senantiasa ditingkatkan guna tingkatkan prestasi industri, serta meningkatkan komitmen karyawan yang besar.

Komitmen karyawan merupakan salah satu kunci yang turut menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Karyawan yang mempunyai komitmen pada organisasi biasanya mereka menunjukkan sikap kerja yang penuh perhatian terhadap tugasnya, mereka sangat memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas serta sangat loyal terhadap perusahaan. Dalam komitmen terkadang keyakinan, pengikat yang akan menimbulkan energy untuk melakukan yang terbaik. Ada beberapa alasan mengapa organisasi harus melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan derajat komitmen organisasi dalam diri karyawan. Pertama, semakin tinggi komitmen karyawan, semakin besar pula usaha yang dilakukannya dalam melaksanakan pekerjaan. Kedua, semakin tinggi komitmen karyawan, maka semakin lama pula ia ingin tetap berada dalam organisasi. Dengan kata lain, jika

karyawan mempunyai komitmen organisasi yang tinggi, maka ia tidak berniat meninggalkan organisasi (Mowday, Porter, & Steers, 1983).

Karyawan sebagai sumber daya manusia yang hendak bekerja secara maksimal apabila mereka mempunyai keterikatan dengan organisasinya. Karyawan yang merasa terikat dengan organisasinya hendak melaksanakan pekerjaannya seolah-olah mereka memiliki organisasi tersebut. Perasaan mempunyai organisasi ini ialah wujud dari komitmen yang dimiliki oleh karyawan terhadap organisasinya (Ulfah dan Helly, 2007). Komitmen organisasi bagi Wibowo (2006) ialah kesediaan seorang untuk meningkatkan diri serta membuktikan loyalitas pada organisasi sebab merasakan dirinya terlibat serta mempunyai tanggung jawab dalam organisasi tersebut.

Salah satu perihal yang mempengaruhi terhadap komitmen organisasi ialah persepsi dukungan organisasi. Yanez (2011) menerangkan kalau dukungan organisasi ialah anggapan karyawan terhadap cara organisasi tempat pegawai bekerja memperhitungkan kontribusi yang telah dilakukan oleh karyawan serta memperhatikan kesejahteraan mereka. Dari pemaparan di atas persepsi dukungan organisasi ialah suatu usaha yang dilakukan guna menghargai hasil usaha ataupun upaya yang telah

diberikan oleh karyawannya dengan memenuhi kebutuhan pegawainya yang terdapat di dalam perusahaan tersebut. Dukungan organisasi yang diberikan oleh industri hendak menghasilkan atmosfer kerja yang kondusif. Serta hendak berakibat positif untuk keyakinan serta komitmen kerja karyawan. Atmosfer kerja yang kurang kondusif serta minimnya dukungan dari organisasi dapat menyebabkan pengaruh yang kurang baik terhadap keyakinan serta komitmen karyawan. Sehingga dalam sesuatu perusahaan dukungan organisasi kepada karyawannya sangat berarti serta diperlukan.

Bagi McShane (2008) salah satu aspek membangun komitmen kerja merupakan terdapatnya keyakinan (*trust*). Keyakinan ini berguna untuk komitmen anggota organisasi sebab ialah jantung dalam hubungan kerja. Kepercayaan ialah perihal yang begitu berarti untuk suatu hubungan sebab didalamnya ada peluang yang kooperatif, pengetahuan, serta nilai moral yang lain.

Keyakinan diperlukan apabila sesuatu regu mau terlihat baik serta memperoleh hasil yang optimal. Tanpa keyakinan, anggota kelompok tidak mudah menyatu dalam menghasilkan hasil yang diidamkan. Keyakinan merupakan dasar yang diperlukan buat membangun kinerja yang lebih baik. Dengan terdapatnya keyakinan diharapkan sesuatu industri ataupun organisasi hendak

muncul kenyamanan serta komitmen kerja yang besar pula (Jonson, 1993).

Secara keseluruhan, perusahaan hendak memberikan penghargaan atas pengabdian serta loyalitas karyawannya. Karyawan akan memiliki keterikatan emosional dalam berkomitmen untuk organisasinya dengan menunjukkan kualitas kerja yang baik, meminimalisir ketidakhadiran serta memiliki keinginan yang rendah untuk berhenti dari pekerjaannya (Fischer, 2005). Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan menunjukkan perilaku yang berbeda dibanding dengan karyawan yang berkomitmen rendah (Greenberg, 2005).

Faktor lain yang mempengaruhi komitmen karyawan yaitu lingkungan kerja. Peranan penting lainnya yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi yaitu lingkungan kerja, akan tetapi pada praktiknya secara umum lingkungan kerja kurang mendapatkan perhatian yang serius dari pihak perusahaan tersebut. Nitisemito (2001) mengartikan bahwa lingkungan kerja merupakan semua yang terdapat disekitar para karyawan yang dirasa mampu untuk memberi pengaruh dirinya untuk menjalankan tugas yang diberikan. Lingkungan kerja meliputi alat perkakas dan bahan yang dihadapi, serta lingkungan yang ada disekitarnya di mana seseorang

bekerja, metode yang digunakan dalam bekerja, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok (Sedarmayanti, 2009).

Saat ini banyak fenomena yang telah dikemukakan tentang maraknya para karyawan yang keluar dari perusahaan pertama mereka bekerja dengan berpindah ke perusahaan yang lebih baik, dengan alasan kurangnya sikap organisasi dalam mendukung dan minimnya profesionalisme mereka dalam menghargai jerih payah pegawainya. Hasil survei *PricewaterhouseCoopers* (PwC) Indonesia yang dilakukan pada tahun 2014 terhadap industri perbankan di Indonesia menunjukkan jika keluar masuk karyawan (*turnover*) mencapai 15%. Hal itu disebabkan karena permintaan akan sumber daya manusia di sektor perbankan yang tinggi, sedangkan persediaan karyawan yang minim. Survei menunjukkan SDM di industri perbankan sering beralih ke perusahaan lain yang dirasa lebih baik. Sebanyak 54% responden pindah untuk tunjangan yang lebih baik. Sementara 37% menyatakan mencari tempat kerja lain untuk peningkatan karir. Hasil riset lain juga menunjukkan bahwa sebanyak 4% responden berpindah bank karena ingin tantangan. Sementara 4% lainnya karena tidak puas dengan gaya kepemimpinan atasannya<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> [www.bisnis.com](http://www.bisnis.com), diakses pada 16 Oktober 2019 pukul 14.12 WIB

Dalam hal ini Bank Muamalat terindikasi mengalami masalah tingginya karyawan yang memutuskan keluar dari perusahaan tersebut. Pada tahun 2017 sebanyak 1.070 orang karyawan yang melakukan *turnover*. Jumlah tersebut lebih rendah dari pada tahun 2016 yang sebesar 14,4% menjadi 11,4% pada tahun 2017 dengan alasan karena gaji, kesehatan, diberhentikan oleh perusahaan, mengundurkan diri dan masalah lainnya.

Dengan adanya masalah tersebut telah menyebabkan jumlah karyawan yang ada di Bank Muamalat menurun. Hal ini dapat dilihat pada data jumlah karyawan dari 2013 sampai 2017 pada tabel dibawah ini<sup>4</sup>:

**Tabel 1. 3 Data Karyawan Bank Muamalat**

Keterangan	2013	2014	2015	2016	2017
Karyawan Tetap	3.663	4.829	5.333	4.152	4.155
Karyawan Contract	2.320	1.790	1.056	575	298
Total	5.983	6.619	6.389	4.727	4.444

*Sumber: Laporan Tahunan Bank Muamalat*

Pada tabel di atas menunjukkan jika jumlah karyawan Bank Muamalat telah mengalami penurunan. Sebanyak 6.389 orang pada tahun 2015, sedangkan ditahun 2016 mengalami jumlah penurunan yang yaitu

<sup>4</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id/>, diakses pada 16 Oktober 2019 pukul 20.47 WIB



4.727 orang karyawan dan terjadi lagi tahun 2017 dimana jumlah karyawan pada bank tersebut menjadi 4.444 orang, hal tersebut menyatakan bahwa jumlah tersebut lebih rendah dari pada sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya komitmen yang dimiliki oleh setiap karyawan yang menyebabkan mengalami penurunan jumlah karyawan.

Dengan tingginya komitmen organisasi maka akan menghasilkan performa kerja yang tinggi dan minimnya tingkat keluar masuk (*turnover*) karyawan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh (Anggie, 2014) pada CV. X yakni berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik CV. X dan Kepala *Human Resource Development* (HRD). Dari wawancara tersebut pada awal Maret 2013, banyak karyawan yang memutuskan untuk keluar dari perusahaan. Faktor yang menjadi alasan para karyawan untuk berhenti bekerja adalah karena memiliki komitmen yang rendah yaitu sebesar (13,6%), hubungan atasan dengan bawahan yang kurang baik (45,5%), serta karyawan merasa bakat dan kemampuannya yang kurang sesuai (4,5%).

Penelitian lain yang dilakukan Celep & Yilmazturk (2012) yang berjudul hubungan antara kepercayaan organisasi, komitmen organisasi



multidimensi, dan persepsi dukungan organisasi di organisasi pendidikan mengemukakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara variabel. Adanya hubungan positif antara perspektif dukungan organisasi dan komitmen organisasi. Dalam hal dukungan organisasi, semakin banyak dukungan dan kepercayaan yang diberikan, maka semakin mereka berkomitmen untuk organisasi mereka.

Menurut beberapa penelitian yang telah dipaparkan di atas, adanya perbedaan dengan penelitian lainnya. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepercayaan, dukungan organisasi, dan lingkungan kerja terhadap komitmen karyawan di Bank Syariah yang ada di Yogyakarta. Adapun penelitian ini mengadopsi penelitian Celep & Yilmazturk (2012) mengenai hubungan antara kepercayaan, komitmen, dan dukungan organisasi di organisasi sekolah dasar.

Yang menjadi pembeda pada penelitian adalah objek dan tempat penelitian. Penelitian sebelumnya dilakukan di Turki. Yang objek penelitian pada sekolah tersebut yaitu sekolah dasar negeri. Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Yogyakarta dengan menambah satu variabel yaitu lingkungan kerja.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan pengukuran terhadap beberapa variabel

yang tertuang dalam judul berikut: “PENGARUH ANTARA KEPERCAYAAN ORGANISASI, PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI KARYAWAN (Studi Kasus Bank Muamalat Yogyakarta)”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepercayaan organisasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan di Bank Muamalat Yogyakarta?
2. Apakah dukungan organisasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan di Bank Muamalat Yogyakarta?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan di Bank Muamalat Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui apakah kepercayaan organisasi berpengaruh terhadap komitmen kerja karyawan di Bank Muamalat Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui apakah dukungan organisasi berpengaruh terhadap komitmen kerja karyawan di Bank Muamalat Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap komitmen kerja karyawan di Bank Muamalat Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi bacaan untuk menambah ilmu serta menjadi referensi untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan komitmen kerja karyawan.

2. Manfaat Praktisi

- a. Bagi Bank, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan dan acuan untuk bahan evaluasi dalam menetapkan strategi untuk meningkatkan komitmen karyawan serta dapat dijadikan landasan untuk penelitian di masa depan.

- b. Bagi Peneliti, bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan referensi khususnya mengenai kepercayaan organisasi, persepsi dukungan

organisasi, dan lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Penyusunan sistematika pembahasan berisi tentang gambaran secara singkat mengenai isi dari tiap bab, yaitu:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika pembahasan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi dengan telaah pustaka, kerangka teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, definisi operasional variabel, uji instrumen penelitian, serta alat analisis data.

##### **BAB IV PEMBAHASAN**

Berisi tentang hasil analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian berupa data karakteristik responden, pengujian instrumen data, uji asumsi, dan analisis hipotesis.

## **BAB V PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dari pokok masalah yang diangkat dalam penelitian dan ditutup dengan saran-saran yang ditujukan untuk para peneliti yang berkaitan dengan skripsi ini dan keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan organisasi, persepsi dukungan organisasi dan lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi pada Bank Muamalat Yogyakarta. Dari hasil olah data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kepercayaan organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Karyawan merasa jika perusahaan tempat mereka bekerja telah melibatkan mereka dan memperlakukan mereka dengan baik, sehingga pada diri mereka timbul kelekatan emosional yang baik untuk menjadi bagian dari perusahaan tersebut serta ikut aktif dalam kemajuan perusahaan tersebut.
- b. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Hasil penelitian terbukti bahwa dukungan organisasi yang ada dip perusahaan tersebut sudah sejalan dengan komitmen organisasi karyawan. Artinya persepsi dukungan organisasi yang diberikan telah sesuai dan mampu dengan apa yang diharapkan oleh karyawan.

- c. Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Dalam hal ini telah diwujudkan dalam bentuk kenyamanan ruangan yang ada pada saat bekerja, kelengkapan peralatan kerja yang memudahkan untuk bekerja, kelengkapan alat teknologi dan informasi sehingga memudahkan dalam memberi informasi, kenyamanan pada melaksanakan pekerjaan antara atasan dengan bawahan maupun sesama anggota organisasi.

## **B. KETERBATASAN PENELITIAN**

Dalam penelitian ini masih banyak menunjukkan kelemahan atau keterbatasan dalam melakukan penelitian tersebut. Adapun kelemahan dan keterbatasan didalam penelitian ini ialah:

1. Peneliti hanya menggunakan variabel yaitu kepercayaan organisasi, persepsi dukungan organisasi, dan lingkungan kerja untuk melihat pengaruhnya terhadap komitmen organisasi, sehingga variabel yang digunakan terlalu sedikit.
2. Terlalu banyaknya pernyataan yang diuraikan sehingga memungkinkan responden menjawab tanpa membaca pertanyaan terlebih dahulu.
3. Dalam melakukan penyebaran kuesioner, peneliti hanya melalui perantara *Relationship Manager Retail*

*Funding* sehingga tidak bisa langsung turun memantau karyawan dalam mengisi kuesioner.

### C. SARAN

#### 1. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya perlu adanya pemantauan yang dilakukan kepada karyawan pada saat penyebaran kuesioner. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang mengambil variabel komitmen organisasi sebagai variabel dependen untuk menambahkan jumlah variabel independen yang lainnya.

#### 2. Bagi perusahaan

Saran untuk perusahaan adalah untuk lebih meningkatkan kembali aspek-aspek yang mendukung karyawan untuk lebih berkomitmen dalam perusahaan. Dan lebih memperhatikan kembali apa saja yang dibutuhkan oleh karyawan dengan meningkatkan komitmen karyawan dalam perusahaan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, R. S. (2018). Hubungan Persepsi Dukungan Organisasi Dengan Komitmen Organisasi Pada Pegawai BLU UIN Sunan Ampel Surabaya. *Skripsi*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Allen, N. J. P. Mayer. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective Continuance, and Normative Commitment to The Organization. *Jurnal of Occupational Psychology*, 63.
- Arya Samudra, M. (2016). Hubungan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Pada Karyawan. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Celep, C & Yimazturk, O. E. (2012). The Relationship among Organizational Trust, Multidimensional Organizational Commitment and Perceived Organizational Support in Educational Organizational. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 56, 5763-5776.
- Darmawan. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Edy, S. (2011). *Budaya Organisasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Emmy, Y. (2012). Hubungan Kepercayaan Karyawan pada Organisasi Terhadap Komitmen Kepada Organisasi pada Bank X. *Jurnal Psikologi Onlone*, Vol-7.
- Fauzi. (2012). Hubungan Budaya Organisasi dan Kepercayaan Pegawai Terhadap Komitmen Karyawan Terhadap STMIK Pringsewu. *Jurnal Manajemen Keuangan*.
- Firmansyah. (2018). Pengaruh Pemberian Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan pada Bank BRI Cabang Pekanbaru. *JOM FISIP*, Vol. 5 No. 1.
- Greenberg, J. (2005). *Managing Behavior on Organizations*

(Fourth Edi). New Jersey: Prentice Hall.

- Gunawan, I. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Haryanto, K. (2017). Hubungan Antara Perceived Organizational Support Dengan Organizational Commitment Karyawan. *Jurnal PSYCHE Universitas Purta Indonesia*, 1. 10.
- Hazairin, H. (2015). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Karyawan pada Toko Buku Fajar Agung di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Keuangan*.
- Imam. G. (2006). *Aplikasi Analisis Multivarite dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Istijanto, O. (2010). *Riset Sumber Daya Manusia (Edisi Revi)*. Jakarta: Gramedia Pustakan tama.
- Istimidi, dkk. (2016). Hubungan Antara Kepercayaan dengan Komitmen Organisasi di Sekolah Menengah ATas Negeri Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur. *Jurnal Imiah Untuk Peningkatan Mutu Manajemen Pendidikan*.
- Juliansyah, N. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kerlinger. (2006). *Asas-Asas Penelitian Behaviour* (edisi 3). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kurniawan, P & Odi. (2016). Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Organisasi Prilaku Sosial Organisasi dan Kepemimpinan Melayani. Skripsi. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Linda, R & Robert, E. (2002). Perceived Organizational Support : Review of the Literature. *Jurnal of Applied Psychology*. 87 (4). 698-714.
- Mayer, D. J. (1995). Emotional Ettention and Repair :

Exploring Emotional Intelligence Using the Trait Meta-mood Scale. *American Psychological Press*.

- McShane, M. A. (2008). *Organizational Behavior* (Fourth edi). United States of America: McGRAW-Hill International.
- Melianasari, Y. D. (2012). Analisis Kepercayaan Nasabah Pengguna ATM. *Jurnal Manajemen Bisnis, Vol.2*.
- Melisa, D. P & Erika, S. K. (2014). Kepercayaan Terhadap Pengurus organisasi dan Komitmen Efektif pada Organisasi Mahasiswa Daerah di Yogyakarta. *Jurnal Psikologi Integratif*.
- Mudarajat, K. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mujaisih, K. (2003). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) dengan Keterkaitan Karyawan (Employee Engagement). *Jurnal Psikologi Undip. Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro. 1. 14*.
- Ningrum. (2013). Pengaruh Lima Waktu Pameran Pisang Raja Bulu (*Musa paradisiac L. Var Sepientum*) Menggunakan CaC<sub>2</sub> (buah karbit) Terhadap Kadar Karbohidrat dan Vitamin C. *Skripsi. IKIP PGRI Semarang*.
- Indrianto, N. (2014). *Metode Penelitian Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: PBFEE.
- Priyatno, D. (2009). *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi.
- Purwanto, S. (2016). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern* (Jilid 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Ria, P & Putu. (2017). Pengaruh Kompensasi dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Balimed Karangasem. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 4, No. 1*.

- Rusman, D. (2011). *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi : Mengembangkan Profesionalisme Guru*. Jakarta: Rajawali Pers. PT. Raja Grafindo Persada.
- Shalahudin, A. (2013). Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan PT. Sumber Djantini di Kalimantan Barat. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 6. No.1*.
- Sekeran, Uma. (2007). *Research Methods For Bussiness* (Ed.4). Jakarta: Salemba Empat.
- Stephen, Robbins; Timoty, A.J. (2008). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)* (Buku 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kualititaif, Kuantitatif, dan RnD)*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto (2009). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Indeks.
- Sutrisno, H. (1991). *Analisis Butir Untuk Instrumen* (edisi pertama) Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. (2006). *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pustaka.
- Yousafzai, S. Y. (2003). A mProposed Model of Trust for Electronic Banking. *Technovation*.  
[www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), diakses pada 15 Oktober 2019 pukul 20.35 WIB.  
[www.bisnis.com](http://www.bisnis.com), diakses pada 16 Oktober 2019 pukul 14.12 WIB.  
<https://www.bankmuamalat.co.id/>, diakses pada 16 Oktober 2019 pukul 20.47 WIB.