

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL,
KESTABILAN EMOSI DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP
EMPLOYEE PERFORMANCE
(Studi Kasus Pada Karyawan Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor
Cabang Yogyakarta)**



**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (SE)**

Disusun Oleh:

**Annisa FatimatuZZahroh
16820107**

Dosen Pembimbing

**Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si
19661119 199203 1 002**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020**

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Annisa Fatimatuzzahroh

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 mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : AnnisaFatimatuzzahroh

NM 16820107

Judul Skripsi : “Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kestabilan Emosi dan Dukungan Sosial Terhadap *Employee performance* (Studi Kasus Pada Karyawan Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Yogyakarta)”

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

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu‘alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 28 Agustus 2020

Pembimbing



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si

NIP: 19661119 199203 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Fatimatuzzahroh
NIM : 16820107
Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan Bahwa Skripsi Yang Berjudul "Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kestabilan Emosi dan Dukungan Sosial Terhadap Employee Performance (Studi Kasus Pada Karyawan Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Yogyakarta). adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dalam *body note* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 28 Agustus 2020

Penyusun

Annisa Fatimatuzzahroh
NIM. 16820107

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Fatimatuzzahroh
NIM : 16820107
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh komunikasi Interpersonal, Kestabilan Emosi dan Dukungan Sosial Terhadap *Employee Performance* (Studi Kasus Karyawan Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Yogyakarta)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat 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,

Dibuat di Yogyakarta
Pada tanggal 28 Agustus 2020

Yang menyatakan,



(Annisa Fatimatuzzahroh)



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-781/Un.02/DEB/PP.00.9/11/2020

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KESTABILAN EMOSI DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE (Studi Kasus Pada Karyawan Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang

Yogyakarta) yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ANNISA FATIMATUZZAHROH
Nomor Induk Mahasiswa 16820107
Telah diujikan pada : Jumat, 18 September 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



Penguji I

Dian Nuriyah Solissa, SHI, M.Si
SIGNED

Valid ID: 5f890f1d4b56d



Penguji II

Rosyid Nur Anggara Putra, SPd., M.Si

Valid ID: 5f7d239808e1e



Yogyakarta, 18 September 2020 UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag. SIGNED

Valid ID: 5fc7038652f9e

MOTTO

**Ketahuiilah.. hal sekecil apapun dapat membentuk suatu kesempurnaan,
namun kesempurnaan bukanlah hal yang kecil.
sesuatu yang kecil jika kita kumpulkan, maka akan menjadi besar dan
membuahkan hasil yang berharga..**

**Dengan hati yang bersih, tenang, serta penuh kesabaran pasti akan
membuahkan kebaikan serta keberhasilan di kemudian hari nanti..**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk

Allah SWT dan Rasulullah SAW

Kedua malaikat ku di dunia dan di akhirat:

Ibuku tersayang yang selalu penulis rindukan pelukannya di setiap waktu,

Abahku terbaik sedunia, yang selalu memotivasi penulis untuk menjadi anak yang berguna, pengasih dan pemberani.

Saudara-saudara ku:

Mas Faris, Mba Ulin, Mas Fahmi, dan bungsu Alwi, Semoga Allah SWT selalu memudahkan urusan kalian

Sahabat-sahabat terkasih:

Muhammad Rivaldi, yang selalu penulis repotkan selama akhir perkuliahan di jogja.
Semoga semua bentuk bantuannya menjadi ladang pahala kelak.

Ainun, Susan, Putri, Deya, Hany, Dewi, yang selalu menghibur dan memberikan motivasi sehingga penulis tidak mudah putus asa

Miftah, Gusti, Lia, Detri, Zaza, Semoga kalian selalu diberikan kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat.

Anak-anak Bale Estri, Epa, Dek Meli, Dek Afni, Dek Wulan, Dek Atik, Dek Safi, terimakasih sudah menghiasi hari-hari penulis selama 2 tahun lebih di kontrakan.

Dita, Nada, Doma, Risma, Eli dan semua teman-teman PS C yang penulis tidak bisa sebutkan satu-persatu, semoga Allah SWT selalu memberikan keselamatan untuk kalian semua.

Ana, Diyan, Nofia, Akrimna, Maulida, Neng, Ali, Jimmy, Bang Candra, Almarhum Sirojul Milal, Mbah kakung, Mbah estri, Pak Rofik dan istri, Pak Lurah dan Bu lurah, dan teman-teman KKN sigedang lainnya, semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan baik di dunia dan di Akhirat

Pak Ali, Bu narti, Mba Kima, Mas Farkhan, Mas Gun dan teman-teman MizanStore lainnya yang penulis tidak bisa sebutkan satu-persatu, terimakasih karena tak pernah berhenti memberikan motivasi kepada penulis.

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"	K h	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	D h	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	G h	Ge dan ha
ف	Fa"	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
و	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
هـ	Ha"	H	Ha
ء	Hamzah	”	Apostref
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

ي	Ditulis	<i>Muta"addidah</i>
ع	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.

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>Hikmah</i>
عِلْمٌ	Ditulis	„ <i>illah</i>
كِرِيْمَةٌ الرُّسُلِ	Ditulis	<i>Karamah al auliya</i> “

A. Vokal Pendek dan Penerapannya

اَ	Fathah	Ditulis	A
اِ	Kasrah	Ditulis	I

اُ	Dammah	Ditulis	U
عَم	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
عَمِر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
دَهَبٌ	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

D. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	A
رَبِّهِ	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya" mati	Ditulis	A

تَانَسَ ي	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya" Mati	Ditulis	I
كَرِيمٌ و	Ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فُرُودٌ ض	Ditulis	<i>Furud</i>

E. Vokal Rangkap

1. fathah +ya" mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بَيْنِكُمْ ي	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قَوْلٌ و	Ditulis	<i>Qaul</i>

F. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostof

أَنْتُمْ ا	Ditulis	<i>a"antum</i>
أَعِدَّتْ ا	Ditulis	<i>u"iddat</i>
لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ ا	Ditulis	<i>la"in syakartum</i>

A. Kata Sandang Alif +Lam

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

الْقُرْآنُ ا	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
الْقِيَّاسُ ا	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

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

tersebut

ا ن سَامِيَّةٌ	Ditulis	<i>As-sama''</i>
ا ن سَامِيَّةٌ	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

3. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ان فروض ذوي	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
ان اهم سُنَّةٌ	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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 keharidan Nabi Muhammad SAW. 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:

4. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, M.A selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Dr. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Yogyakarta,
7. Bapak Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, perbaikan dengan penuh kesabaran serta memberi dukungan dari awal proses skripsi sampai tahap akhir skripsi.
8. Bapak Farid Hidayat, S.H., M.S.I selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu mengarahkan, membimbing penulis selama menempuh pendidikan,

meluangkan waktu, dan memberikan semangat kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
10. Seluruh pegawai dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
11. Pemimpin dan seluruh karyawan Bank Muamalat KC Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan penelitian dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
12. Bapak MF Irwanto dan Ibu Andiyati atas segala doa restu, dukungan, motivasi, pengorbanan dan kasih sayang serta menjadi keluarga terbaik bagi penulis.
13. Saudara-saudari penulis, Faris fatkhurrahman, Baharuddin Fahmi, Faqihudin Alwi yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada seluruh keluarga besar yang memberikan semangat dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

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

Yogyakarta, 28 Agustus 2020



Annisa Fatimatuzzahroh

NIM:16820107

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal, kestabilan emosi, dan dukungan sosial terhadap *employee performance* pada Bank Muamalat KC Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan software SPSS 16.0. Teknik yang digunakan adalah teknik *sampling* yang digunakan adalah *sampling* jenuh. Banyak populasi pada penelitian ini adalah 50 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kestabilan emosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *employee performance*, sedangkan komunikasi interpersonal dan dukungan sosial tidak berpengaruh terhadap *employee performance*.

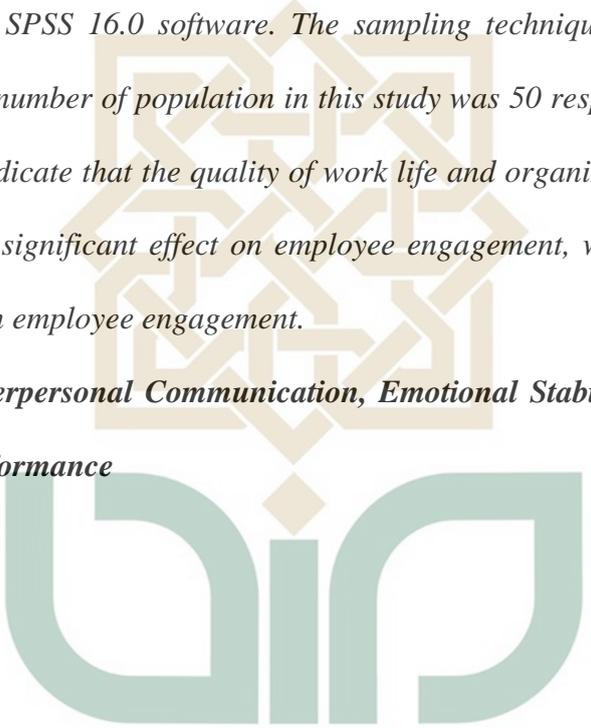
Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kestabilan Emosi, Dukungan Sosial, *Employee Performance*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Interpersonal Communication, Emotional Stability, and Social Support on employee performance at Bank Muamalat KC Yogyakarta. The analytical method used is multiple regression analysis using SPSS 16.0 software. The sampling technique used is saturation sampling. The number of population in this study was 50 respondents. The results of this study indicate that the quality of work life and organizational culture have a positive and significant effect on employee engagement, while job satisfaction has no effect on employee engagement.

Keywords: Interpersonal Communication, Emotional Stability, Social Support, Employee Performance



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

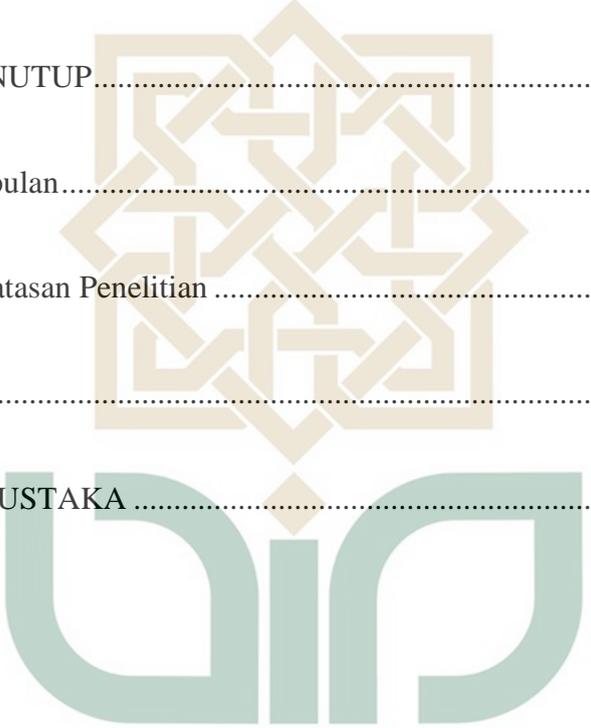
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
SURAT UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iv
SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR	xiii
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxv

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Praktis	11
E. SistematikaPenulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. LandasanTeori	13
1. <i>Employee Performance</i>	13
2. Komunikasi Interpersonal.....	19
3. Kestabilan Emosi	25
4. Dukungan Sosial	28
B. Telaah Pustaka	31
C. Pengembangan Hipotesis.....	37
D. Kerangka Pemikiran	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	42

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel	42
D. Sumber Data Penelitian	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
1. Kuesioner	44
2. Wawancara.....	44
F. Definisi Oprasional Variabel.....	44
1. Variabel Terikat (<i>DependentVariable</i>).....	45
2. Variabel Bebas (<i>IndependentVariable</i>)	45
G. Instrumen Penelitian.....	46
1. Skala Likert	46
H. Teknik Uji Instrumen	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas	47
I. Metode Analisis Data	48
1. Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	48
2. Uji Asumsi Klasik.....	48
3. Analisis Regresi Berganda.....	49

4. Pengujian Hipotesis	50
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
B. Analisis Deskriptif Responden.....	52
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
3. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
4. Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja	54
5. Karakteristik Berdasarkan Besar Gaji.....	55
C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas	58
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	59
1. Uji Normalitas.....	59
2. Uji Multikolinearitas.....	59
3. Uji Heteroskedastisitas	60
E. Analisis Regresi Linier Berganda	61
F. Hasil Uji Hipotesis.....	63

1. Uji T.....	63
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64
3. Uji F.....	66
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
BAB V PENUTUP.....	13
A. Kesimpulan.....	13
B. Keterbatasan Penelitian.....	14
C. Saran.....	14
DAFTAR PUSTAKA.....	xvi



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Pustaka.....	31
Tabel 3.1 Oprasionakisasi Variabel Penelitian.....	45
Tabel 3.2 Skala Likert.....	47
Tabel 4.1 Data Penyebaran Kuesioner.....	52
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.3 Usia Responden.....	53
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Responden.....	54
Tabel 4.5 Lama Bekerja.....	55
Tabel 4.6 Besar Gaji.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastistas.....	61
Tabel 4.12 Hasil Regresi Linier Berganda.....	62

Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4.16 Hasil Responden Penelitian Komunikasi Interpersonal.....	68
Tabel 4. 17 Hasil Responden Penelitian Kestabilan Emosi.....	70
Tabel 4.18 Hasil Responden Penelitian Dukungan Sosial.....	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Laba Bersih PT. Bank Muamalat Indonesia.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Teori Perilaku Organisasi.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian.....	lxxxiii
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	lxxxiv
Lampiran 3 Jawaban Responden	lxxxviii
Lampiran 4 Hasil Wawancara.....	xcv
Lampiran 5 Hasil Olah Data SPSS 16.0	xcvii
Lampiran 6 Dokumentasi.....	cvi
Lampiran 7 <i>Curriculum Vitae</i>	cvii



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian yang ada di Indonesia saat ini mulai mengarah ke arah spiritual, seperti mulai mempertimbangkan nilai dalam hal baik, buruk, halal, dan haram. Hal tersebut ditandai dengan banyak berdirinya lembaga keuangan yang secara operasional menerapkan prinsip syariah, seperti bank syariah. Bank syariah adalah bentuk perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syariat Islam. Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melakukan kegiatan usahanya. (Ismail,2011:33)

Ekspansi sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam rangka sistem perbankan ganda (*dual-banking* sistem) pada konteks Arsitektur Perbankan Indonesia (API), untuk mendatangkan pilihan jasa perbankan yang kian lengkap terhadap masyarakat Indonesia. Struktur perbankan syariah dan perbankan konvensional dengan sinergis membantu aktivasi dana masyarakat secara lebih lebar untuk menaikkan taraf pembiayaan pada bidang perekonomian nasional. Bank syariah sendiri juga dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan usahanya dengan prinsip-prinsip Islam. Sistem perbankan syariah adalah salah satu sarana pendukung untuk mewujudkan tujuan dari sistem sosial

dan ekonomi Islam. Tujuan bank syariah dalam ekonomi islam selain tidaknya terpacu pada arah komersial dalam perolehan keuntungan secara maksimal, namun juga berperan dalam menyampaikan kesejahteraan bagi masyarakat.¹

Saat ini jangkauan dari perbankan syariah bagi masyarakat juga semakin meluas, hal ini dapat dilihat dari data statistik perbankan syariah (SPS) tahun 2019 yang menunjukkan bahwa terdapat 2.686 jaringan kantor perbnak syariah. Yakni seperti BUS, USS, dan BPRS yang meliputi kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas serta kantor pelayanan. Dengan meluasnya jaringan kantor pada perbankan syariah oleh seluruh masyarakat, hal tersebut menandakan bahwa adanya peran perbankan syariah yang semakin besar dalam pembangunan ekonomi rakyat.²

Perusahaan perbankan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Yogyakarta. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. mengawali bisnisnya di Indonesia pada tanggal 1 November 1991 dan mulai beroperasi pada 1 Mei 1992. Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), serta pengusaha muslim mempelopori berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk mereka adalah kelompok yang tergabung dalam kelompok kerja yang disebut Tim Perbankan MUI yang kemudian memperoleh dukungan dari Pemerintah Indonesia. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. kini semakin berkembang pesat dalam meningkatkan jaringan kantor cabang di seluruh Indonesia. Sampai sekarang ini, PT. Bank Muamalat

¹<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Perbankan-Syariah.aspx> diakses pada hari senin, 17 Februari 2020

²¹ <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah>

Indonesia, Tbk. sudah mempunyai kantor layanan sebanyak 325 dan satu kantor cabang termasuk di Malaysia. Terdapat 710 unit ATM Muamalat sebagai oprasional bank syariah, untuk ATM bersama sebanyak 120.000 jaringan serta ATM Prima, adapun untuk ATM Malaysia meliputi jaringan Malaysia *Eletronic Payment* (MEPS).³

Dalam berita yang dilansir oleh keuangan.kontan.co.id yang dijelaskan menurut Direktur Bank Muamalat Indonesia, Lulu Mahfudah yang menyatakan bahwa selain dari banyaknya kantor cabang Bank Muamalat yang tersebar di beberapa profinsi di Indonesia termasuk di Malaysia, sumber daya manusia pada Bank Muamalat ini masih menjadi kendala utama perkembangan pada industri perbankan syariah. Padahal industri dari perbankan syariah ini sangat membutuhkan adanya SDM yang tangguh dan berkompeten dalam menjalankan pekerjaannya. Solusi yang diambil dari permasalahan ini yaitu dengan Bank Muamalat mendirikan pusat pendidikan khusus untuk karyawan. Yang terjadi pada tahun lalu, program pendidikan dari Bank Muamalat ini telah meluluskan sekitar 148 lulusan *officer development program* (ODP), dan diharapkan pada tahun-tahun berikutnya akan lebih banyak lagi. Dengan melihat cita-cita Bank Muamalat menjadi bank yang berlandaskan hukum islam terbesar, bank muamalat juga telah berupaya menyiapkan tiga strategi dalam mewujudkan mimpinya, yaitu dengan menyelesaikan masalah kurangnya sumber daya manusia, mencari tambahan modal, serta ekspansi bisnis ke sektor mikro. ⁴

³ <http://www.bankmuamalat.co.id>, diakses 5 Desember 2019 pukul 10.33 WIB.

⁴ <https://keuangan.kontan.co.id/news/bank-muamalat-benahi-sdm-dan-menambah-modal-1>

Gambar 1.1 Perkembangan Laba Bersih PT. Bank Muamalat Indonesia



Sumber: Ikhtisar Laporan Keuangan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. tahun 2008-2018 yang telah Diolah, 2019⁵

Selain persoalan pada sumber daya manusianya, Bank Muamalat Indonesia juga mengalami penurunan laba secara *fluktuatif*. Dari data laporan keuangan diatas dapat dilihat bahwa perkembangan laba bersih PT. Bank Muamalat Indonesia tumbuh secara tidak stabil. Laba dari tahun 2008 sebesar 203.36 dalam satuan miliar rupiah. Dan mengalami penurunan pada tahun 2009 yaitu sebanyak 153,17 miliar. Kemudian di tahun terakhir pada tahun 2016 mengalami penurunan sebanyak 56 milyar jauh lebih sedikit dibandingkan penurunan pada tahun-tahun sebelumnya.

Melihat perkembangan laba bersih PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. pada periode tahun terakhir yang sedikit mengalami penurunan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, hal ini dapat terjadi karena adanya kemungkinan perusahaan perbankan ini sedikit mengalami penurunan kinerja perusahaan. Kinerja dalam perbankan syariah meliputi segala aktivitas pada perbankan syariah

⁵Ikhtisar Laporan Keuangan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Tahun 2008-2018 yang telah Diolah, 2019

yang dijalankan oleh karyawan berupa pengelolaan sumber daya perusahaan perbankan maupun proses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Informasi mengenai tinggi rendahnya kinerja karyawan dalam perusahaan dapat diperoleh melalui proses penilaian kinerja. Penilaian kinerja ialah metode yang dilakukan perusahaan untuk mengevaluasi keberhasilan karyawannya saat melaksanakan tugas. (Sopian, 2017).

Selain penilain kinerja karyawan, kekuatan daya saing juga dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan sebuah perusahaan dalam suatu industri. Apabila kinerja sumber daya manusia baik, maka kinerja perusahaan juga akan baik. Kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai kapasitas karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Seorang karyawan harus mempunyai keterampilan dan kemampuan yang relevan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Penilaian hasil pekerjaan karyawan dapat dilihat berdasarkan kuantitas maupun kualitas pekerjaannya. Hal tersebut dijelaskan menurut Rivai, 2010: 543 dalam penelitian (Sari, 2018) .

Salah satu sumber daya perusahaan yang memiliki peran penting dalam mengoptimalkan kinerjanya adalah manajemen sumber daya insani. Manajemen sumber daya insani didefinisikan seperti penggunaan sumber daya insani di suatu organisasi, dilakukan dengan perencanaan SDM, rekrutmen dan seleksi, pengembangan SDM, perencanaan serta pengembangan karir, pemberian remunerasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, serta hubungan industrial. Maka dari itu, manusia merupakan penggerak dan penatap jalannya suatu organisasi (Marwansyah, 2010).

Kemudian dijelaskan bahwa sumber daya manusia itu sendiri terdiri dari orang yang merancang serta memperoleh produk dan jasanya, pemantauan kualitas, promosi produk mendistribusikan sumber daya finansial, merumuskan seluruh program serta tujuan perusahaan. Sumber daya yang baik dapat menghadirkan kinerja yang baik sesuai maksud serta harapan perusahaan (Budianto & Kartini,2015).

Pada umumnya, suatu perusahaan semata-mata tidak menginginkan pegawai yang mampu, mahir serta terampil. Terpenting, instansi mengharapkan pegawai yang bersedia bekerja aktif dan berencana untuk memperoleh hasil kerja yang efektif. Kapabilitas, kecakapan dan keahlian pegawai tidak berarti bagi perusahaan jika mereka tidak bersusah-payah dalam mengupayakan kapabilitas, kecakapan dan keahlian yang dimilikinya. (Budianto & Kartini, 2015).

Kinerja karyawan perbankan juga tercermin dari komunikasi interpersonal yang dimilikinya. Dalam suatu instansi atau organisasi, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi dengan frekuensi yang cukup tinggi yang digunakan oleh banyak orang. Karena dalam kehidupannya manusia selalu dipertemukan dengan banyak orang. Baik dalam kondisi formal maupun informal. Dalam meningkatkan kinerja karyawan di sebuah perusahaan, komunikasi interpersonal mempunyai peran yang sangat penting. Salah satu diantaranya ialah peran atasan dalam hal komunikasi. Pelaksanaan tugas bisa dilihat dari kinerja karyawan itu sendiri untuk mengukur hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitas.(Dini,2015).

Komunikasi dapat berguna untuk membangun motivasi karyawan. Fungsi tersebut bekerja selagi para manajer hendak menaikkan kinerja karyawan. Dengan

menaikkan kinerja untuk meningkatkan produktivitas karyawan, ialah suatu hal yang penting untuk mencapai target perusahaan. (Suwatno & Priansa, 2011).

Komunikasi antar individu ialah proses pemberian seorang individu kepada individu lain untuk mengubah dan memberitahukan perbuatan, pendapat, atau karakter baik langsung ataupun dengan perantara media agar menunjang penanganan tugas yang harus dikerjakan (Effendy & Onong, 2006).

Salah satu contoh dari Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dijelaskan oleh salah satu karyawan Bank Mandiri, dilansir dari detik *finance*. Menurutnya, sekarang ini mayoritas pegawai Bank Mandiri adalah generasi milenial. Sehingga ketika mereka disatukan mempunyai cara pandang yang berbeda dengan generasi sebelumnya. Seperti, cara mereka memandang pekerjaan serta bagaimana mereka melihat pemimpinnya. Sehingga perlu mengakomodasi supaya mereka tidak kaku seperti kolonial.⁶

Oleh sebab itu, untuk membuat keadaan lebih nyaman, Tiko memperbaharui pola pikir direksi supaya bersedia mencontoh golongan milenial di Bank Mandiri. Hal tersebut dikerjakan supaya pemberian pesan melalui *board of director* (BOD) ke pegawai dapat lebih memudahkan. Menurut Tiko, pada tahapan ini, peralihan demi peralihan akan terlihat. Sebagaimana kinerja karyawan akan bertambah serta keeratan pegawai akan terlihat.

Komunikasi dari seorang pimpinan dapat menentukan pola dan bentuk

⁶<https://finance.detik.com/moneter/d-4307922/kok-bisa-bank-mandiri-jadi-tempat-kerja-terbaik-di-dunia>

komunikasi interpersonal di dalam suatu perusahaan. Hal tersebut terjadi karena pimpinan memiliki wewenang tersendiri di suatu perusahaan. Seorang pimpinan di sebuah instansi biasanya mengadopsi dari pengalaman sebelumnya ketika ia memimpin dan kemudian dipadupadankan dengan kepribadian dari pimpinan tersebut.

Kinerja karyawan pada perusahaan perbankan juga dapat dilihat dari sisi dukungan sosial terhadap individu satu dengan yang lain. Dukungan sosial sendiri merupakan bentuk pemberian perasaan nyaman secara fisik maupun psikologis baik ketika seseorang mendapat tekanan (Noviati, 2015).

Pengertian lain menyebutkan dukungan sosial adalah adanya perundingan antar individu yang dilihat dengan membagikan dukungan pada individu lain, dimana dukungan itu umumnya didapat bagi individu yang bersangkutan. Dukungan sosial bisa berwujud seperti kontribusi wawasan, dukungan tingkah laku, serta pelajaran yang didapatkan dari hubungan sosial yang erat sampai membuat individu merasa diperhatikan, bernilai, dan dicintai. Seorang karyawan yang memiliki dukungan sosial tinggi akan lebih kecil kemungkinan untuk mengalami stress kerja. Dan ketika seorang karyawan mengalami sedikit stress di tempat kerja, maka karyawan tersebut dalam bekerja akan lebih optimal. Sehingga selain komunikasi interpersonal yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, dukungan sosial juga berdampak terhadap kinerja karyawan (Bart, 1994).

Selain faktor komunikasi interpersonal, dukungan sosial, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kestabilan emosi. Kestabilan emosi menjadi salah satu faktor meningkatkan kinerja karyawan. Kestabilan emosi yang

baik akan berpengaruh terhadap tingkat stres karyawan. (Mujiati, 2015).

Hal ini juga tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa kinerja tidak mempengaruhi kestabilan emosi karyawan. Hal tersebut disebabkan karena kondisi yang mewajibkan masing-masing karyawan mempunyai jiwa profesional dalam pekerjaan. Karyawan dengan tingkat emosi yang kurang stabil, sebaiknya dapat mengontrol sikap emosionalnya dengan baik. (Dewi, 2015).

Berdasarkan pemaparan-pemaparan yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menguji lebih mendalam mengenai kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Yogyakarta. Berdasarkan pengaruh kinerja karyawan terhadap komunikasi interpersonal, dukungan sosial, dan kestabilan emosi. Dimana karyawan yang memiliki komunikasi interpersonal dan dukungan sosial antar individu yang baik, serta kestabilan emosi yang baik pula, dapat memegang peran yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan ini.

Penelitian ini terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Persamaannya, penelitian dari Dwi (2018) menggunakan variabel kestabilan emosi, ekstraversi, keramahan, keterbukaan dan kesadaran, dan penelitian ini juga menggunakan variabel kestabilan emosi juga. Kemudian perbedaannya, terletak pada teknik pengambilan data, variabel independen yang diteliti, sampel penelitian, waktu penelitian dan lokasi penelitian.

Peneliti menggunakan tiga variabel diantaranya adalah variabel komunikasi interpersonal, dukungan sosial dan kestabilan emosi. Variabel diatas berfungsi

sebagai acuan dalam mengetahui variabel yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada suatu perusahaan. Dari penjelasan diatas, peneliti melangsungkan penelitian dengan judul “**Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kestabilan Emosi dan Dukungan Sosial Terhadap *Employee Performance***”

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, dapat dilihat masalah yang diteliti adalah Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kestabilan Emosi dan Dukungan Sosial Terhadap *Employee Performance*. Berdasarkan uraian di atas maka dapat diperoleh rumusan masalah berikut ini:

1. Apakah Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap *Employee Performance* Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Yogyakarta?
2. Apakah Pengaruh Kestabilan Emosi terhadap *Employee Performance* Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Yogyakarta?
3. Apakah Pengaruh Dukungan Sosial terhadap *Employee Performance* Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti secara empiris mengenai pengaruh komunikasi interpersonal, dukungan sosial, kestabilan emosi terhadap *employee performance*. Dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini sebagaiberikut:

1. Untuk menjelaskan pengaruh komunikasi Interpersonal terhadap pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *employee performance* di Bank Muamalat KC Yogyakarta.

2. Untuk memaparkan pengaruh kestabilan emosi terhadap *employee performance* di Bank Muamalat KC Yogyakarta.
3. Untuk memaparkan pengaruh dukungan sosial terhadap *employee performance* di Bank Muamalat KC Yogyakarta.

D. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan gambaran ilmu yang penulis peroleh semasa kuliah yaitu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *employee performance* dalam hal komunikasi interpersonal, dukungan sosial dan kestabilan emosi.

2. Bagi Prusahaan

Dapat dijadikan proses pengambilan keputusan suatu perusahaan dalam hal *employee performance* terutama pada manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi institusi pendidikan

Menerima masukan mengenai keuntungan perihal kriteria sarjana dibutuhkan di lingkungan pekerjaan di dalam meningkatkan bobot lulusan sebagai evaluasi kurikulum yang digunakan.

E. Sistematika Penulisan

Terdapat sistematika penulisan yang merupakan isi secara garis besar untuk memperoleh gambaran dan memudahkan pembahasan pada penelitiannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini pemaparan latar belakang dari masalah yakni meningkatkan kinerja karyawan menjadi penguat daya saing perusahaan. Terdiri atas rumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini memuat landasan teori, telaah pustaka, dan hipotesis. Pada bab ini berisi teori yang relevan untuk membantu penulisan ini, diantaranya teori komunikasi interpersonal, dukungan sosial dan kestabilan sosial yang disajikan dalam hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini memaparkan objek penelitian, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Bagian ini memaparkan hasil dari penelitian berbentuk gambaran umum objek penelitian, gambaran data serta responden, uji validitas dan reliabilitas. Dipaparkan pula tentang pembahasan pengaruh variabel bebas terhadap terikat.

BAB V PENUTUP

Bagian ini memuat kesimpulan dari pembahasan yang sudah dipaparkan, serta memuat keterbatasan pada penelitian dan saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh variabel komunikasi interpersonal, kestabilan emosi, dukungan sosial terhadap *employee performance* di Bank Muamalat KC Yogyakarta diperoleh kesimpulan sebagaiberikut:

1. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal tidak memiliki pengaruh terhadap *employee performance* karyawan Bank Muamalat KC Yogyakarta. Kondisi tersebut terjadi karena masih ada karyawan yang kurang baik dalam melakukan komunikasi secara interpersonal. Komunikasi Interpersonal yang baik terhadap karyawan itu sendiri dapat membantu karyawan dalam memperoleh pemahaman yang menyeluruh dan jelas dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan di suatu perusahaan.
2. Dapat disimpulkan bahwa kestabilan emosi memiliki pengaruh terhadap *employee performance* karyawan Bank Muamalat KC Yogyakarta. Kondisi ini menandakan sebagian besar karyawannya memiliki kestabilan emosi yang baik, karena semakin baik kestabilan emosi yang dimiliki karyawan, maka karyawan tersebut cenderung lebih tenang, tidak temperamental, puas terhadap dirinya dalam mengontrol emosinya, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan di suatu perusahaan.

3. Dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial tidak memiliki pengaruh terhadap *employee performance* karyawan Bank Muamlat KC Yogyakarta. Hal tersebut terjadi karena masih adakaryawan yang memiliki sikap dukungan sosial yangrendah,sehinggabeberapakaryawanmenilaibahwadukungansosialyangdiberikan tidak dapat diterima dan dirasakan dengan baik karena kurang sesuai dengan kebutuhannya termasuk dari lingkungan kerjanya sehingga masih ada karyawan yang lebih nyaman berkelompok dan tidak menyatu bersama-sama dengan karyawan lainnya. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan di suatuperusahaan.

B. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel bebas, yakni komunikasi interpersonal, kestabilan emosi dan dukungan sosial. Penelitian tidak meneliti secara keseluruhan semua aspek yang berhubungan dengan *employeeperformance*.
2. Kuesioner dalam penelitian ini tidak dibagikan secara langsung oleh peneliti, akan tetapi disebarakan melalui salah satu karyawan di Bank Muamalat KCYogyakarta.

C. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah didapat, peneliti akan menyampaikan beberapa saran diantaranya:

1. Untuk perusahaan perlu meningkatkan lagi terkait komunikasi interpersonal dan dukungan sosial. Sehingga karyawan dapat meningkatkan *employee performance* dalam perusahaan. Walaupun dalam penelitian ini komunikasi

interpersonal dan dukungan sosial tidak mempengaruhi tinggi atau rendahnya tingkat *employee performance*.

2. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mencari ruang lingkup populasi yang berbeda serta diharapkan dapat mengembangkan variabel independen penelitian sesuai dengan isu-isu yang tengah terjadi, agar dapat memberikan manfaat yang lebih luas bagi peningkatan *employee performance*.



DAFTAR PUSTAKA

- Adnyaswari, N. A., & Adnyani, i. d. (2017). Pengaruh dukungan sosial dan burnout terhadap kinerja perawat rawat inap RSUP Sanglah. *e Jurnal Manajemen Unud*, 1-27.
- Alan, D., & Satiningsih. (2013). Hubungan antara dukunga sosial teman kerja dengan kinerja pegawai di kantor kecamatan jombang. *psikologi*, 1-6.
- Anisah, U. K. (2011). Komunikasi Interpersonal dalam Kegiatan Belajar Mengajar anata Guru dan Murid PAUD anak prima pada proses pembentukan karakter. *Skripsi*, 1- 113.
- Bart, S. (1994). *Psikologi Kesehatan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Budianto, & Kartini. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PadaPT Perusahaan gas negara (PERSERO). *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Pamulang*, 100- 101.
- Darmasaputra, A. (2013). Hubungan Antara Dukungan Sosial Teman Kerja Dengan Kinerja Pegawai Di kantor Kecamatan Jombang. *Jurnal Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya*,1-6.
- Darmasaputra, A., & Satiningsih. (2013). Hubungan antara dukungan sosial teman kerja dengan kinerja pegawai di kantor kecamatan jombang. *character*, 1-6.
- De Vito, J. (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Dewa , A., & I Gusti, A. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasional, Dukungan Sosial, dan Iklim etika terhadap Turnover intention. *Ejurnal manajemen Unud*, 1-31.
- Dewi, D. s., & Mujiati, n. w. (2015). Pengaruh The Big Five Personality dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja karyawan di Karma Jimbaran Villa. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 1-19.
- Dewi, D., & Ni wayan Mujiati. (2015). Pengaruh The Big Five Personality dan Kepemimpinan Transformasional terhadap kinerja Karyawan di Karma Jimbaran Villa. *E-Journal Manajemen Unud*, 1028-1048.
- Dewi, Suardhika, & Budiasih. (2015). Pengaruh Big Five Personality pada kinerja Auditor Kantor Akuntan Publik Provinsi Bali. *Akuntansi dan Bisnis*, 1-9.

- Effendy, & Onong, U. (2006). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktik*. Bandung: Rosdakarya.
- Faradis, J., Mutmainnah, L., munandar, a., aziz, m. k., harjito, a., & nurzain, r. a. (2017). *Modul Praktikum Statistika*. Yogyakarta: Febi UIN Suka.
- Friedman, H. s., & Miriam, w. s. (2011). *Kepribadian : Teori Klasik dan Riset Modern*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS. edisi ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, J. (2014). *Metode Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPF.
- Hasibuan, M. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Heri kusmawardi. (2015). Pengaruh Komunikasi Kerja dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan. *Ekonomi manajemen*, 1-16.
- I Gusti Ayu Agung Pradyan, & Dewi. (2015). Pengaruh Big Five Personality Pada Kinerja Auditor Kantor akuntan publik. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 19-27.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Khairun, A. (2015). Komunikasi interpersonal antara Pimpinan dan Staf. *Publikasi Ilmiah*, 1- 11.
- Lahey, B. (2007). *Psychology: An Introduction. Ninth Edition*. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Mangkunegara. (2006). *Evaluasi kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Meiliana, P. (2011). *Modul Kuliah Statistika 1*. Jakarta: Fakultas tehnik Universitas Muhammadiyah.
- Moh Alimudin Fauzi, & Mochammad Nursalim. (2014). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja dan Dukungan Sosial dengan Kinerja Karyawan. *Program Studi Psikologi, FIP*, 1-5.

- Noviati, N. (2015). Stress kerja ditinjau dari kecerdasan emosi, modal psikologis dan dukungan sosial. *Psikologika*, 27-28.
- Nuswantoro, A. B., Triyaningsih, & Ernawati. (2013). Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai CV. Sarana Karya Sukoharjo Dengan Kesejahteraan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Fakultas Ekonomi UNISRI Surakarta*, 1-10.
- Prayitno. (2005). *Hubungan antara dukungan sosial dan self efficacy pada tuna rungu*. Semarang: Unika.
- Randy, G., Yuliani, R., & Dini, S. (2015). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap Kinerja Karyawan di divisi sekretaris Perusahaan PT Dirgantara Indonesia (PERSERO). *e-Proceeding of Management*, 2.
- Robbins, S. P. (2013). *Organization Behaviour Edision 15*. New Jersey: Pearson Education.
- Rendy Gustyawan, Yuliani Rachma Putri, & Dini Salmiyah fitriah Ali. (2015). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja karyawan di divisi sekretaris perusahaan PT. Dirgantara Indonesia. *e-proceeding of management*, 1-7.
- Robbins. (2015). *perilaku organisasi*. Jakarta: salemba empat.
- Sari, D. D. (2018). Pengaruh Ekstraversi, Kestabilan Emosi, Keterbukaan, Keramahan, dan Kesadaran terhadap Kinerja karyawan. *skripsi*, 1-69.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian. Edisi 6 Buku 1*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sopian. (2017). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Dinas. *Jurnal Ekonomi, Manajemen*, 2.
- Sri Indarti, Susi Hendriani, & Mutia Mahda. (2014). Pengaruh Faktor Kepribadian Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*, 1-16.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprihatiningrum, H., & Bodroastuti, T. (2012). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis*, 111.

- Suranto , A. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwatno, & Priansa. (2011). *Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syifa Aulia Gumay, & Agus Hermani DS. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja karyawan PT. Euro Management Indonesia. *administrasi bisnis*, 1-10.
- Tubbs, S., & Moss, S. (2015). *terjemahan Deddy Mulyana dan Gembirasari konteks konteks komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Wibowo. (2006). *Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan* .Jakarta.
- Widodo. (2017). *Metode Penelitian: Populer dan Praktis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- wirawan. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ya'qub, H. (1990). *Etos Kerja islami*. Jakarta: CV Pedoman Ilmu Jaya.

Web :

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/statistikperbankan-indonesia/Pages/Statistik-Perbankan-Indonesia>

November-2018.aspx.diaksestanggal 22 oktober 2019 pukul 20.49

<http://www.bankmuamalat.co.id..>

tanggal 5 desember 2019 pukul 10.33

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/Pages/Perbankan-Syariah.aspx>

tanggal 17 februari 2020