



PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KESTABILAN EMOSI DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KC MEDAN BALAIKOTA)

Vira Yuniar

Ahmad Perdana Indra

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

vyuniar238@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of Interpersonal Communication, Emotional Stability, and Social Support on Employee Performance at Bank Muamalat Medan Balaikota. 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 30 respondents. The results of this study indicate that interpersonal communication and emotional stability have a positive and significant effect on employee performance, while social support has no effect on employee performance.

Keyword : *Interpersonal communication, Emotional Stability, Social Support, Employee Performance*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal, kestabilan emosi, dan dukungan sosial terhadap *employee performance* pada Bank Muamalat KC Medan Balaikota. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan software SPSS 16.0. Teknik yang digunakan adalah teknik *sampling* yang digunakan adalah *sampling jenuh*. Banyak populasi pada penelitian ini adalah 30 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan kestabilan emosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *employee performance*, sedangkan dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap *employee performance*.

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

Pendahuluan

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 yang kegiatannya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam maksudnya yaitu bank yang dalam operasionalnya mengikuti kaidah-kaidah syariat islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah dalam islam. Dalam tata cara muamalat, dihindari praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur riba, diisi dengan kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan *trade financing* atau praktik bisnis yang dilakukan pada masa Nabi atau bentuk-bentuk lain yang sudah ada sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh beliau. Berdasarkan undang-undang No. 21 Tahun 2008 Bank Umum Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Masruron, 2021). Bank syariah adalah lembaga perbankan yang pengelolaan serta operasionalnya merujuk pada prinsip ke Islaman, Al-Qur'an dan Hadits. (Riady, Siregar, & Sugianto, 2022)

Ekspansi sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam rangka sistem perbankan (*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 berperan juga untuk kesejahteraan bagi masyarakat (www.ojk.go.id).

Saat ini jangkauan dari perbankan syariah bagi masyarakat juga semakin meluas, hal ini dapat dilihat dari data statistik perbankan syariah (SPS) Tahun 2022 yang menunjukkan bahwa terdapat 2480 jaringan kantor perbankan syariah. Yakni seperti BUS, UUS, 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 (www.ojk.go.id).

Perusahaan perbankan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Medan Balakota. 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 Indonesia, Tbk. sudah mempunyai kantor layanan sebanyak 239 dan satu kantor cabang termasuk di Malaysia. Terdapat 568 unit ATM Muamalat Sebagai operasional bank syariah, untuk ATM bersama sebanyak 120.000 jaringan serta ATM prima, adapun untuk ATM Malaysia meliputi jaringan *Malaysia Electronic Payment (MEPS)* (www.bankmuamalat.co.id).

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 provinsi di Indonesia termasuk di Malaysia, sumber daya manusia pada Bank Muamalat Indonesia 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. (Daulay & Anggraini, 2019) Dilihat dari fakta di atas berbagai tantangan yang terjadi dalam persaingan di era globalisasi adalah semakin diyakini bahwa modal dasar bagi setiap bangsa adalah sumber daya manusianya.



Sumber : Ikhtisar Laporan Keuangan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. tahun 2017-2021 yang telah diolah, 2023.

Selain persoalan pada sumber daya manusianya, Bank Muamalat Indonesia juga mengalami penurunan laba secara *fluktuatif*. Dari data laporan keuangan di atas dapat dilihat bahwa perkembangan laba bersih PT. Bank Muamalat Indonesia tumbuh secara tidak stabil. Laba dari tahun 2018 sebesar 46 dalam satuan miliar rupiah. Dan

mengalami penurunan pada tahun 2019 yaitu sebanyak 30 miliar. Kemudian di tahun terakhir pada tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 1 miliar 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 merupakan sistem yang dipakai dalam menilai dan mengetahui apakah seorang pegawai telah melaksanakan tugasnya, dan merupakan pedoman dalam melaksanakan tugasnya dan merupakan pedoman dalam menghasilkan kerja dan kompetensi. Kinerja (Performance) merupakan aktivitas seorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya (Tumaggor & Girsang, 2021).

Selain penilaian 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 merupakan sistem yang dipakai dalam menilai dan mengetahui apakah seorang pegawai telah melaksanakan tugasnya, dan merupakan pedoman dalam melaksanakan tugasnya dan merupakan pedoman dalam menghasilkan kerja dan kompetensi. Kinerja (Performance) merupakan aktivitas seorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya (Tumaggor & Girsang, 2021).

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi memiliki peran utama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam berbagai kegiatan pengelolaan organisasi. Tuntutan kebutuhan organisasi yang sangat tinggi menuntut daya tahan organisasi dalam menjembatani berbagai persoalan baik internal maupun external. Tantangan utama untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan dalam manajemen sumber daya manusia adalah untuk mengorganisir sumber daya manusia yang ada agar dapat dipacu dan memberikan kontribusi positif bagi organisasi perusahaan melalui hasil kerja yang ditunjukkan agar tercapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu. Demikian pula sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan (Hayanti & Yulianto, 2021).

Kinerja karyawan perbankan juga tercermin dari komunikasi interpersonal yang dimilikinya. Dalam suatu instansi atau organisasi, (Andriani & Eka Dianita Marvilianti, 2018) Mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka. Sifat dari komunikasi ini yakni spontan dan informal, saling menerima feedback secara maksimal dan partisipan berperan fleksibel. Sedangkan menurut (Falah, 2020) Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan dan atau informasi oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun melalui media guna menunjang penyelesaian tugas yang harus dilakukan. Dengan komunikasi interpersonal seseorang dapat saling bertukar informasi, saling mendukung dan membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pekerjaan dapat segera

terselesaikan sesuai dengan jumlah dan kualitas yang ditetapkan serta dalam jangka waktu yang cepat.

Komunikasi dari seorang pimpinan dapat menentukan pola dan bentuk 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 di padupadankan dengan kepribadian pimpinan tersebut.

Kinerja karyawan pada perusahaan perbankan juga dapat dilihat dari sisi dukungan sosial terhadap individu satu dengan yang lain. Dukungan sosial merupakan sumber daya sosial dalam menghadapi suatu peristiwa yang menekan pada perilaku menolong yang memberikan dampak positif bagi setiap individu dalam menghadapi suatu peristiwa yang menekan perilaku menolong yang membutuhkan dukungan, dukungan sosial memberikan dampak positif bagi setiap individu dalam menghadapi persoalan psikologi sebab dukungan sosial dapat mengurangi kecemasan yang berlebihan serta gangguan-gangguan lain pada umumnya (Muiz & Mulia, 2022).

Selain faktor komunikasi interpersonal, dukungan sosial, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kestabilan emosi. Kestabilan emosi pun dibutuhkan oleh karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi, senantiasa karyawan dapat memotivasi diri untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik lagi dan memiliki pengaturan diri yang dapat membawa karyawan untuk terus semangat dalam melaksanakan tugas-tugasnya (Pramuditha, 2017).

Berdasarkan pemaparan yang diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menguji lebih mendalam mengenai kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Medan Balaikota. 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. 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 penelitian diatas, peneliti melangsungkan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal, kestabilan Emosi, dan Dukungan Sosial Terhadap *Employee Performance*”.

Kajian Pustaka

Komunikasi Interpersonal



Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan diantara dua orang atau kelompok dengan orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (Adha & asriyah, 2019). Sedangkan (Aprianti, 2017) mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non-verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Komunikasi merupakan bagian integral dari suatu proses manajemen, melalui komunikasi yang efektif kerja sama yang harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan (Bucata & Rizescu, 2017). Sedangkan (Ma'rifullah, A, & Akhmad, 2021) menjelaskan bahwa komunikasi menempati urutan teratas mengenai apa saja yang harus dibuat dan dikerjakan untuk menghasilkan usaha-usaha komunikatif yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

(D, Maryadi, & Nurhaedah, 2022) menyatakan keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari pentingnya komunikasi eksternal yang diterapkan. Penerapan suatu komunikasi eksternal dibangun atas komunikasi timbal balik. Wujud komunikasi eksternal secara timbal balik. Wujud komunikasi eksternal secara timbal balik berupa pemberian informasi, kegiatan kerjasama dan dialog antar organisasi. Suatu organisasi yang maju dan berkembang selalu berkomunikasi dengan organisasi lain.

(Andriani & Eka Dianita Marvilianti, 2018) Mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka. Sifat dari komunikasi ini yakni spontan dan informal, saling menerima feedback secara maksimal dan partisipan berperan fleksibel. Sedangkan menurut (Falah, 2020) Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan dan atau informasi oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun melalui media guna menunjang penyelesaian tugas yang harus dilakukan. Dengan komunikasi interpersonal seseorang dapat saling bertukar informasi, saling mendukung dan membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pekerjaan dapat segera terselesaikan sesuai dengan jumlah dan kualitas yang ditetapkan serta dalam jangka waktu yang cepat.

Kestabilan Emosi

Kestabilan emosi merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif. Menurut (Pramuditha, 2017) Kestabilan emosi adalah kemampuan untuk merasakan emosi, menerima dan membangun emosi dengan baik, memahami emosi dan pengetahuan emosional sehingga dapat meningkatkan perkembangan emosi dan intelektual. Kemampuan untuk mengatur kehidupan emosi seseorang dengan inteligensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya, melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial (Pramuditha, 2017) Secara detail mengemukakan lima dimensi dalam kecerdasan emosional yaitu sebagai berikut :

1. *Self awareness* / Kesadaran diri

Kemampuan untuk memahami perasaan dari waktu ke waktu atau kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya. Dan ini merupakan hal penting bagi pemahaman diri seseorang, mengenali diri merupakan inti dari

- kecerdasan emosional, yaitu kesadaran akan perasaan diri sendiri sewaktu perasaan timbul.
2. *Self management* / Pengaturan diri
Hal ini untuk menjaga agar emosi yang muncul dapat terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi yang berlebihan yang meningkat dengan intensitas terlampau tinggi atau untuk waktu yang lama akan berakibat negatif terhadap kestabilan emosional seseorang.
 3. Kemampuan mengelola emosi akan berdampak positif terhadap pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, serta mampu memulihkan kembali dari tekanan emosi. Kemampuan mengelola emosi meliputi kecakapan untuk tetap tenang, menghilangkan kegelisahan, kesedihan, atau sesuatu yang menjengkelkan. Seseorang yang memiliki kemampuan mengelola emosi dengan baik akan mampu menyikapi rintangan-rintangan hidup dengan baik. *Self Motivation* / Motivasi diri. Motivasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam aspek kehidupan manusia, demikian juga para pegawai mau melakukan sesuatu bilamana berguna bagi mereka untuk melakukan tugas-tugas pekerjaan kantor. Pegawai yang mempunyai intelegensi tinggi namun gagal dalam pelajaran karena kurang adanya motivasi. Hasil akan baik dapat tercapai jika diikuti dengan motivasi yang kuat. Motivasi akan sangat membantu seorang pegawai untuk konsentrasi dalam berkerja, karena dengan motivasi pegawai akan lebih bersungguh-sungguh dalam menekuni pekerjaannya.
 4. *Social awareness* / Empati
Kemampuan mengenali emosi orang lain (empati) adalah merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang. Empati ialah bereaksi terhadap perasaan orang lain dengan respon emosional yang sama dengan orang tersebut. Empati menekankan pentingnya mengindra perasaan dan perspektif orang lain sebagai dasar untuk membangun hubungan interpersonal yang sehat.
 5. *Relationship management* / Keterampilan sosial
Membina hubungan merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi. Orang-orang yang hebat dalam ketrampilan ini akan sukses dalam bidang apa pun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain, mereka adalah bintang-bintang pergaulan. Dalam rangka membangun hubungan sosial yang harmonis terdapat dua hal yang harus diperhatikan terlebih dahulu, yaitu cita diri dan kemampuan berkomunikasi.

Dukungan Sosial

Dukungan sosial awalnya didefinisikan berdasarkan pada banyaknya kehadiran individu yang memberikan dukungan sosial. Definisi ini berkembang sehingga definisi dukungan sosial tidak hanya meliputi banyaknya teman yang menyediakan dukungan sosial, tetapi termasuk juga kepuasan terhadap dukungan yang diberikan (Adnyaswari

& Gusti Ayu Dewi Adnyani, 2017). Dukungan sosial merupakan kontribusi karyawan , peduli tentang kesejahteraan karyawan, menyediakan perawatan yang menguntungkan (Ramadhani, 2019).

Menurut (Muiz & Mulia, 2022) menyatakan bahwa dukungan sosial adalah sumber daya sosial dalam menghadapi suatu peristiwa yang menekan pada perilaku menolong yang memberikan dampak positif bagi setiap individu dalam menghadapi suatu peristiwa yang menekan perilaku menolong yang memberikan individu yang membutuhkan dukungan, dukungan sosial memberikan dampak positif bagi setiap individu dalam menghadapi persoalan psikologi sebab dukungan sosial dapat mengurangi kecemasan yang berlebihan serta gangguan-gangguan lain pada umumnya. Dukungan sosial mengacu pada berbagai sumber daya yang disediakan oleh hubungan antar pribadi seseorang. Dukungan sosial memiliki efek yang positif pada kesehatan, yang mungkin terlihat bahkan ketika tidak berada dibawah tekanan yang besar (Setiawan & Kusmiyanti, 2022). Beberapa bentuk dukungan sosial menurut (Setiawan & Kusmiyanti, 2022) yaitu sebagai berikut ini :

1. *Appraisal Support*, yaitu adanya batuan yang berupa nasihat yang berkaitan dengan pemecahan suatu masalah untuk membantu mengurangi *stressor*.
2. *Tangible Support*, yaitu bantuan yang nyata berupa tindakan atau bantuan fisik dalam menyelesaikan tugas.
3. *Self esteem support*, yaitu dukungan yang diberikan oleh orang lain terhadap perasaan kompeten atau harga diri individu/ perasaan seseorang sebagai bagian dari sebuah kelompok dimana para anggotanya memiliki dukungan yang berkaitan dengan self-esteem seseorang.
4. *Belonging Support*, yaitu menunjukkan perasaan diterima menjadi bagian dari suatu kelompok dan rasa kebersamaan.

Dalam dukungan sosial terdapat hal penting yaitu dukungan emosional dan dukungan instrumental. Pendapat ini juga sejalan dengan pendapat bahwa peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh dukungan sosial yang meliputi dukungan emosional, bentuk penghargaan, bentuk instrumental maupun dukungan bentuk informasi (Darmanto & Ariyanti, 2021).

Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan yang kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan dan memberikan kontribusi ekonomi (Agwu, 2018). (Tumaggor & Girsang, 2021) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang dipakai dalam menilai dan mengetahui apakah seorang pegawai telah melaksanakan tugasnya, dan merupakan pedoman dalam melaksanakan tugasnya dan merupakan pedoman dalam menghasilkan kerja dan kompetensi. Kinerja (Performance) merupakan aktivitas seorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya. Menurut (Maryani & Entang, 2021) Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tersebut merupakan pengekspresian seluruh potensi dan kemampuan yang dimiliki serta menuntut adanya kepemilikan yang penuh dan menyeluruh. Dengan demikian, munculnya kinerja seseorang merupakan akibat dari

adanya suatu pekerjaan atau tugas yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan profesi dan *job description* individu yang bersangkutan.

Kinerja karyawan pada suatu perusahaan merupakan salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu perusahaan. Jika kinerja karyawan baik maka tujuan perusahaan akan tercapai dan sebaliknya apabila kinerja pegawai menurun mengakibatkan pekerjaan menjadi membosankan dan pekerjaan tidak selesai tepat pada waktunya. Setiap perusahaan pasti dihadapkan pada berbagai masalah salah satunya masalah kinerja karyawan. Usaha dalam meningkatkan kinerja dan mengatasi masalah kinerja karyawan tentunya harus diperhatikan adalah kualitas sumber daya manusia yang baik sehingga akan mampu bekerja secara optimal (Fauzobihi & Saadah, 2022)

Metode Penelitian

Menurut (Sahir, 2021) metode penelitian merupakan serangkaian kegiatan dalam mencari kebenaran suatu studi penelitian, yang diawali dengan suatu pemikiran yang membentuk rumusan masalah sehingga menimbulkan hipotesis awal, dengan dibantu dan persepsi penelitian terdahulu, sehingga penelitian bisa diolah dan analisis yang akhirnya membentuk suatu kesimpulan penelitian ini dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal, dukungan sosial dan kestabilan emosi terhadap *employee performance*. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balaikota.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. (Sari, Rachman, Astuti, Afgani, & Siroj, 2022) *Explanatory survey* berusaha mengidentifikasi, memastikan hubungan sebab – akibat antar variabel dan untuk mengetahui/memprediksi bagaimana satu fenomena akan berubah atau bervariasi dalam hubungannya dengan variabel lain. Disamping itu juga, penelitian eksplanatori adalah penelitian yang bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis yang sudah ada sebelumnya dengan populasi sebanyak 33 orang karyawan di Bank Muamalat Indonesia Medan Balaikota. Jumlah populasi atau subjek dalam penelitian ini kurang dari 100 maka teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh sehingga sampel dalam penelitian ini 33 orang. Data dikumpulkan menggunakan teknik pengumpulan melalui penyebaran kuesioner dengan skala *likert*. Ada empat bagian kuesioner yang diuji kepada responden, pertama; ditujukan untuk mengukur komunikasi interpersonal berjumlah 10 pertanyaan, bagian kedua; ditujukan untuk mengukur kestabilan emosi berjumlah 9 pertanyaan, bagian ketiga; ditujukan untuk mengukur dukungan sosial berjumlah 10 pertanyaan, keempat; ditujukan untuk mengukur *employee performance* berjumlah 10 pertanyaan. Teknik analisis statistik yang digunakan dalam mengolah data adalah teknik analisis deskriptif dan teknik analisis inferensial.

Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui pengaruh antar variabel yaitu pengaruh komunikasi interpersonal, kestabilan emosi, dan dukungan sosial terhadap *employee performance*, maka di lakukan analisis dan pembahasan terhadap data yang telah

disebarkan kepada para nasabah KC Medan Balaikota. Berdasarkan hasil kuesioner maka di dapatkan data sebagai berikut:

Analisis Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2 Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin
Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	15	50.0	50.0	50.0
d Perempuan	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

sumber: data diolah spss 22, 2023

Berdasarkan sampel responden diketahui bahwa jumlah responden perempuan 15 orang (50%) dan laki-laki 15 orang (50%). Dengan jumlah seluruh responden yaitu 30 sampel.

Analisis Deskripsi Berdasarkan Usia Responden

Tabel 3 Distribusi Sampel Berdasarkan Usia
Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25	10	33.3	33.3	33.3
d 25-45	20	66.7	66.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

sumber: data diolah spss 22, 2023

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa jumlah responden berusia dibawah 20-25 tahun sebesar 10 orang (33,3%), berusia 25-45 tahun sebesar (66,7%).

Analisis Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Distribusi Sampel Berdasarkan Pendidikan Terakhir
pendidikan_terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	6	20.0	20.0	20.0
Diploma	1	3.3	3.3	23.3

Strata 1	21	70.0	70.0	93.3
lain-lain	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

sumber: data diolah spss 22, 2023

Sebaran data yang diperoleh pada penelitian sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan lain-lain diluar data yang diberikan sebesar 2 orang (6,7%), untuk strata 1 sebesar 21 orang (70%), diploma sebanyak 1 orang (3,3%), dan SMA sebanyak 6 orang (20%).

Analisis Deskripsi Berdasarkan Masa Kerja Responden

Tabel 5. Distribusi Sampel Berdasarkan Masa Kerja
lama_bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <3 tahun	5	16.7	16.7	16.7
3-5 tahun	10	33.3	33.3	50.0
5-8 tahun	6	20.0	20.0	70.0
>8 tahun	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

sumber: data diolah spss 22, 2023

Berdasarkan hasil olah data diperoleh sampel untuk responden berdasarkan lama bekerja yaitu untuk responden yang bekerja <3 tahun sebesar 5 orang (16,7%), 3-5 tahun sebesar 10 orang (33,3%), 5-8 tahun sebesar 6 orang (20%) dan >8 tahun sebesar 9 orang(30%) dengan total jumlah responden sebesar 30 orang.

Uji Validitas

Tabel 6. Uji validitas variabel Komunikasi Interpersonal

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0.748	0.361	Valid
2	0.845547	0.361	Valid
3	0.634327	0.361	Valid
4	0.685078	0.361	Valid

5	0.648047	0.361	Valid
6	0.707122	0.361	Valid
7	0.835526	0.361	Valid
8	0.827795	0.361	Valid
9	0.688411	0.361	Valid
10	0.722961	0.361	Valid

sumber: data diolah, 2023

Tabel 7. Uji validitas variabel kestabilan Emosi

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0.59532	0.361	Valid
2	0.685314	0.361	Valid
3	0.526521	0.361	Valid
4	0.695532	0.361	Valid
5	0.751866	0.361	Valid
6	0.600864	0.361	Valid
7	0.831751	0.361	Valid
8	0.751067	0.361	Valid
9	0.616044	0.361	Valid

sumber: data diolah, 2023

Tabel 8. Uji validitas variabel Dukungan Sosial

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0.822288	0.361	Valid
2	0.793726	0.361	Valid
3	0.723992	0.361	Valid
4	0.67717	0.361	Valid
5	0.798367	0.361	Valid
6	0.701686	0.361	Valid
7	0.837931	0.361	Valid
8	0.821869	0.361	Valid
9	0.750258	0.361	Valid
10	0.670869	0.361	Valid

sumber: data diolah, 2023

Tabel 9. Uji validitas variabel Employee Performance

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0.742125	0.361	Valid
2	0.671203	0.361	Valid
3	0.681551	0.361	Valid
4	0.728382	0.361	Valid

5	0.866045	0.361	Valid
6	0.683442	0.361	Valid
7	0.796784	0.361	Valid
8	0.785215	0.361	Valid
9	0.769611	0.361	Valid
10	0.687277	0.361	Valid

sumber: data diolah, 2023

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya kuesioner dengan mengukur *Pearson Correlation*. Dalam penelitian ini diketahui jumlah sampel (n) = 30 maka df dapat dihitung $30-2 = 28$ dan $\alpha = 0,05$, dan didapatkan nilai R tabel sebesar 0,361. Dasar pengambilan keputusan untuk uji validitas yaitu jika nilai R hitung lebih besar dari R tabel dan nilai positif maka butir pernyataan di katakan valid. Berdasarkan data diatas diketahui semua pernyataan kuesioner valid dikarenakan nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel.

Table 10. Hasil Uji Reliabilitas

**Komunikasi Interpersonal
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.906	.905	10

sumber: data diolah spss 22, 2023

**Kestabilan Emosi
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.849	.849	9

sumber: data diolah, 2023

**Dukungan Sosial
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.935	.936	10

sumber: data diolah, 2023

Employee Performance Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.913	.916	10

sumber: data diolah, 2023

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsisten jika pengukuran dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas cronbach alpha menurut wiratna sujenweni (2014) kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha $> 0,6$. Dari hasil uji reliabilitas diatas menyatakan bahwa nilai cronbach alpha $> 0,6$ yaitu sebesar $0,906 > 0,6$ untuk variabel komunikasi interpersonal, kemudian untuk variabel kestabilan emosi sebesar $0,849 > 0,6$, untuk variabel dukungan sosial sebesar $0,935 > 0,6$ dan untuk variabel employee performance sebesar $0,913 > 0,6$. Maka dapat dinyatakan bahwa kuesioner pengaruh komunikasi interpersonal, kestabilan emosi dan dukungan sosial terhadap employee performance adalah reliabel.

Uji Korelasi Pearson

Table 11. Hasil Uji Korelasi Person



Correlations

		komunikasi interpersonal	Employee Performance (KinerjaKaryawan)
komunikasi interpersonal	Pearson Correlation	1	.823**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
Employee Performance (KinerjaKaryawan)	Pearson Correlation	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

sumber: data diolah spss 22, 2023

Correlations

		Kestabilan emosi	Employee Performance (Kinerja Karyawan)
Kestabilanemosi	Pearson Correlation	1	.573**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	30	30
Employee Performance (KinerjaKaryawan)	Pearson Correlation	.573**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

sumber: data diolah spss 22, 2023

Correlations



		Dukungan Sosial	Employee Performance (Kinerja Karyawan)
Dukungansosial	Pearson Correlation	1	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
Employee Performance (KinerjaKaryawan)	Pearson Correlation	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

sumber: data diolah spss 22, 2023

Uji korelasi bertujuan untuk melihat keeratan hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan koefisien korelasi (r). Dasar pengambilan keputusan yaitu:

Jika nilai signifikansi < 0,05, maka berkorelasi

Jika nilai signifikansi > 0,05, maka tidak berkorelasi

Berdasarkan hasil olah data diketahui nilai signifikansi varibel komunikasi interpersonal sebesar 0,000, kestabilan emosi sebesar 0,001, dan dukungan sosial sebesar 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut berkorelasi terhadap variabel employee performance. Dengan derajat hubungan yaitu komunikasi interpersonal (0,823) bahwa variabel komunikasi interpersonal memiliki derajat hubungan/ korelasi yang tinggi terhadap employee performance. Nilai pearson korelation untuk variabel kestabilan emosi sebesar (0,573) memiliki korelasi yang sedang terhadap employee performance, dan untuk variabel dukungan sosial sebesar (0,741) memiliki korelasi yang kuat sesuai dengan pedoman derajat hubungan.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda biasanya digunakan untuk memprediksi pengaruh dua variable bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat. Pada umumnya, model atau persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut (Gudono, 2012: 133).

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots$$

Dimana Y adalah variabel dependen yang nilainya dipengaruhi oleh variabel X1 . . . Xn yang merupakan variabel independen (Gudono, 2012: 133). Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots$$

Keterangan:

Y = Employee Performance

a = Konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan Y yang didasarkan pada variabel X. Bila b bertanda (+) berarti Y

meningkat/naik apabila X_1 dinaikkan, dan begitu juga b bertanda (-) berarti Y menurun apabila X_1 diturunkan.

Tabel 12. hasil uji regresi linear berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.438	6.121		.562	.579
komunikasi interpersonal	.759	.216	.748	3.504	.002
Kestabilanemosi	.224	.186	.183	1.204	.239
Dukungansosial	-.027	.224	-.030	-.120	.905

a. Dependent Variable: Employee Performance (Kinerja Karyawan)

sumber: data diolah spss 22, 2023

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y' = 3,438 + 0,759X_1 + 0,224X_2 + (-0,27)X_3$$

$$Y' = 3,438 + 0,759X_1 + 0,224X_2 - 0,27X_3$$

Dari persamaan regresi linear berganda diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. nilai konstanta (a) memiliki nilai positif sebesar 3,438. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi komunikasi interpersonal, kestabilan emosi, dan dukungan social bernilai 0 persen atau tidak mengalami perubahan, maka nilai agresivitas employee performance adalah 3,438.
2. nilai koefisien regresi untuk variabel komunikasi interpersonal memiliki nilai positif sebesar 0,759. Hal ini menunjukkan jika variabel komunikasi interpersonal mengalami kenaikan 1% maka agresivitas employee performance akan naik sebesar 0,759 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan dependen
3. nilai koefisien regresi untuk kestabilan emosi memiliki nilai positif sebesar 0,224. Hal ini menunjukkan jika variabel kestabilan emosi mengalami kenaikan 1% maka agresivitas employee performance akan naik sebesar 0,224 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan dependen
4. nilai koefisien regresi untuk variabel dukungan social yaitu sebesar -0,27. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh negative (berlawanan arah) antara variabel dukungan social dan agresivitas employee performance. Hal ini artinya jika variabel dukungan social mengalami kenaikan 1%, maka sebaliknya variabel

employee performance akan mengalami penurunan sebesar 0,27. Dengan asumsi bahwa variabel lainnya di anggap konstan.

Tabel 13. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	409.586	3	136.529	20.012	.000 ^b
	Residual	177.381	26	6.822		
	Total	586.967	29			

a. Dependent Variable: Employee Performance (KinerjaKaryawan)

b. Predictors: (Constant), dukungansosial, kestabilanemosi, komunikasi interpersonal

sumber: data diolah spss 22, 2023

Hasil uji F diperoleh p value $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak, sehingga model regresi tepat (fit) dalam memprediksi pengaruh komunikasi interpersonal, kestabilan emosi dan dukungan sosial terhadap employee performance.

14. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.835 ^a	.698	.663	2.612

a. Predictors: (Constant), dukungansosial, kestabilanemosi, komunikasi interpersonal

sumber: data diolah spss 22, 2023

Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai adjusted R square 0,663 hal ini berarti bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel komunikasi interpersonal, kestabilan emosi dan dukungan sosial terhadap employee performance sebesar 66,3%, sedangkan sebesar 33,79% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pembahasan

1. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* di bank muamalat KCU Medan Balaikota. hasil uji F diperoleh nilai p value $0,000 < 0,05$ sehingga model regresi tepat dalam memprediksi pengaruh antar variabel. Berdasarkan hasil uji reliabilitas Komunikasi Interpersonal memiliki nilai Cronbach alpha $> 0,6$ yaitu $0,906 > 0,6$ maka dapat dinyatakan komunikasi interpersonal berpengaruh dan reliabel terhadap *employee performance*.

2. Kestabilan emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* di bank muamalat KCU Medan Balaikota. Berdasarkan hasil uji korelasi diketahui nilai signifikansi variabel kestabilan emosi sebesar 0,000, karena signifikansi 0,05 maka H_0 diterima. Jadi terdapat hubungan yang signifikan antara kestabilan emosi dengan *employee performance*. Dengan pedoman derajat hubungan nilai pearson korelation untuk variabel kestabilan emosi sebesar (0,573) memiliki korelasi sedang terhadap variabel *employee performance*. Berdasarkan hasil uji F diperoleh p value $0,000 < 0,05$ sehingga model regresi tepat dalam memprediksi pengaruh antar variabel.
3. Dukungan sosial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *employee performance*. Berdasarkan uji regresi linear berganda diketahui nilai koefisien regresi sebesar -0,27. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh negative (berlawanan arah) antara variabel dukungan social dan *employee performance*. Hal ini artinya jika variabel dukungan social mengalami kenaikan 1% maka sebaliknya variabel *employee performance* akan mengalami penurunan sebesar 0,2. Dengan asumsi bahwa variabel lainnya di anggap konstan. Berdasarkan uji reliabilitas memiliki nilai Cronbach alpha $> 0,6$ yaitu $0,935 > 0,6$ maka dapat dinyatakan dukungan sosial berpengaruh dan reliabel terhadap *employee performance*.
4. Hasil uji F sebesar $f_{hitung} = 20,012$ dengan tingkat probabilitas 0,000. Sehingga (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 dapat diketahui bahwa variabel yang diteliti yakni variabel komunikasi interpersonal dan kestabilan emosi memiliki pengaruh yang positif terhadap *employee performance*, sedangkan dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap *employee performance*.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kestabilan Emosi dan Dukungan Sosial Terhadap *Employee Performance* di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Balaikota dapat disimpulkan bahwa variabel Komunikasi Interpersonal dan kestabilan emosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Employee Performance*, sedangkan dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap *employee performance*. Namun secara simultan ketiga variabel tersebut, yaitu Komunikasi Interpersonal, kestabilan Emosi dan Dukungan Sosial berkontribusi terhadap *Employee Performance*.

Melalui temuan dalam kajian ini, peneliti sarankan bahwa Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Balaikota perlu meningkatkan lagi terkait dukungan sosial. Sehingga karyawan dapat meningkatkan *employee performance* dalam perusahaan. 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



- Adha, W., & asriyah. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten. *Jurnal Ekonomi Vokasi* , 2 (2), 18-30.
- Adnyaswari, N. A., & Gusti Ayu Dewi Adnyani, I. (2017). Pengaruh Dukungan Sosial dan Burnout Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap RSUP Sanglah. *E-Jurnal Manajemen Unud* , 6 (5), 10-11.
- Agwu, M. E. (2018). Analysys of the impact of strategic management on the business performance of SMEs in Nigeria. *Academy of Strategic Management Journal* , 17 (1), 1-20.
- Andriani, K. A., & Eka Dianita Marvilianti, P. (2018). Pengaruh Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal dan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)* , 10 (1), 2.
- Aprianti, A. (2017). Perilaku Komunikasi Verbal dan Non Verbal Pecinta Kereta Api. *Junal Ilmiah LISKI (Lingkar Studi Ekonomi)* , 3 (1), 89-108.
- Bucata, G., & Rizescu, A. M. (2017). The Role Of Comunication In Enhacing Work Effectiveness Of an Organization. *Land Forces Academy Review* , 1 (22), 49.
- D, S., Maryadi, & Nurhaedah. (2022). Meningkatkan Kinerja Pegawai melalui Disiplin, Komunikasi, Beban Kerja dan Kearifan Lokal. *Jurnal Ekombis Review* , 11 (1), 4.
- Darmanto, R. F., & Ariyanti, A. (2021). Pengaruh Organisasi Pembelajaran, Dukungan Sosial, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pagawai PT Bank Mandiri Cabang Bekasi. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta* , 23 (2), 151.
- Daulay, A. N., & Anggraini, T. (2019). Islamic Banking Internship Model Faculty of Islamic Economics and Business According to Stakeholders. *Journal of Management and Business Innovations* , 1 (2), 33.
- Falah, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV SYNTAX CORPORATION INDONESIA. *Equivalent : Jurnal Sosial Teknik* , 2 (1), 31.
- Fauzobihi, & Saadah, I. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi pada PT. KAO Chemical Indonesia. *JUPE : Jurnal Pendidikan Mandala* , 7 (4), 4.
- Hayanti, N., & Yulianto, E. (2021). Efektivitas Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Journal Civics & Social Studies* , 5 (1), 98-115.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- kail, & cavanaugh. (2010). a life span view, fifth edition, wadsworth cengage learning, belmont. *human development* , 202.
- Ma'rifullah, A, M., & Akhmad, B. (2021). The Effect Of Comunication and Work Discipline and Employee Performance at the Regional Secretariat of Hulu Sungai Utara Regency. *International Journal Political, Law, and Social Science* , 2 (3), 3.

- Maryani, Y., & Entang, M. (2021). The Relationship Between Work Motivation, Work Discipline and Employee Performance at the Regional Secretariat of Bogor City. *International Journal of Social and Management Studies* , 2 (2), 1-16.
- Masruron, M. (2021). Analisis Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia di Masa Covid-19. *Al Birru* , 1 (1), 3.
- Muiz, F. A., & Mulia, F. (2022). Pengaruh Dukungan Sosial dan Kemampuan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada PT. BRIS POEY TRANS). *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting* , 6 (1), 274-275.
- Mujiati, & Dewi. (2015). Pengaruh The Big Five Personality dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan di Karma Jimbaran Villa. *E-Journal Manajemen Unud* , 1028-1048.
- Pramuditha, P. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis* , 3 (1), 30.
- Pramuditha, P. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis* , 3 (1), 31.
- Rafsanjani, H. (2022). Kaidah-Kaidah Fiqh (Qawa'id Al-Kulliyah) tentang Keuangan Syariah. *Maqasid: Jurnal Studi Hukum Islam*, 7(2).
- Rafsanjani, H. (2022). Kewajiban Penyediaan Modal Minimum dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Capital Adequency Ratio pada Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 5(2).
- Rafsanjani, H. (2022). Hutang Negara dan Sumber Alternatif Keuangan Negara Perspektif Islam. *Maqasid: Jurnal Studi Hukum Islam*, 9(2)
- Rafsanjani, H. (2022). Confirmatory Factor Analysis (CFA) untuk Mengukur Unidimensional Indikator Pilar Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(2).
- Rafsanjani, H. (2022). Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) Pada Lembaga Keuangan Syariah (Pendekatan Psikologi Sosial). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(1), 267-278.
- Muzdalifa, I., Rahma, I. A., Novalia, B. G., & Rafsanjani, H. (2018). Peran fintech dalam meningkatkan keuangan inklusif pada UMKM di Indonesia (pendekatan keuangan syariah). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1), 1-24.
- Rafsanjani, H. (2018). Studi Kritis Pemikiran Muhammad Yunus Tentang Grameen Bank. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2(1).
- Rafsanjani, H. (2016). Akad Tabarru'Dalam Transaksi Bisnis. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 1(1).
- Rafsanjani, H., & Sukmana, R. (2014). Pengaruh perbankan atas pertumbuhan ekonomi: studi kasus bank konvensional dan bank syariah di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(3), 492-502.
- Ramadhani, F. A. (2019). Pengaruh Dukungan Sosial dan Gaya Kepemimpinan Partisipatif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Pemasaran PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA. *Jurnal Ilmu Manajemen* , 7 (2), 2.

- Riady, D. K., Siregar, S., & Sugianto. (2022). Manajemen Sumber Dana Bank Syariah; Studi Literatur. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* , 5 (2), 566.
- Sahir, S. (2021). *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: PENERBIT KBM INDONESIA.
- Sari, M., Rachman, H., Astuti, N., Afgani, M. W., & Siroj, R. A. (2022). Explanatory Survey Dalam Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer* .
- Setiawan, & Kusmiyanti. (2022). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Motivasi Kerja Petugas Pemasyarakatan (Studi Kasus Petugas Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Tangerang). *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* , 9 (1), 116-117.
- Tumaggor, B., & Girsang, R. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Upt Badan Pendapatan Daerah Kecamatan Gunung Malela kabupaten Simalungun. *Manajemen : Jurnal Ekonomi* , 3 (1), 42-45.

www.ojk.go.id

www.bankmuamalat.co.id