

**PERAN KEPERCAYAAN ORGANISASI DENGAN LOYALITAS  
KARYAWAN DI BCA MALANG RAYA**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**RESTI NANDANIA**

**09410144**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
2013**

**PERAN KEPERCAYAAN ORGANISASI DENGAN LOYALITAS  
KARYAWAN DI BCA MALANG RAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Dekan Fakultas Psikologi  
Universitas Islam Negeri Malang Untuk Memenuhi  
Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)**

**OLEH :**

**RESTI NANDANIA**

**NIM: 09410144**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
2013**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PERAN KEPERCAYAAN ORGANISASI DENGAN LOYALITAS**  
**KARYAWAN DI BCA MALANG RAYA**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Resti Nandania**

**NIM: 09410144**

Telah Disetujui Oleh:

**Dosen Pembimbing**

**Andik Rony Irawan, M. Si, Psi.,**  
**NIP. 19731122 19990 3 1 003**

**Tanggal, 19 Maret 2013**

**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Psikologi**  
**Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang**

**Prof. Dr. H. Mulyadi, M. Pd.I**  
**NIP. 19550717 198203 1 005**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PERAN KEPERCAYAAN ORGANISASI DENGAN LOYALITAS**  
**KARYAWAN DI BCA MALANG RAYA**

**SKRIPSI**

Disusun oleh  
Resti Nandania  
09410144

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Prasyarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S. Psi)  
Pada tanggal 4 April 2013

**Susunan Dewan Penguji**

**Tanda Tangan**

**1. Ketua Penguji**

H. Aris Yuana Yusuf Lc., M.A  
NIP. 19730709 200003 1 002

\_\_\_\_\_

**2. Sekretaris/Pembimbing**

Andik Rony Irawan, M. Si, Psi.,  
NIP. 19731122 19990 3 1 003

\_\_\_\_\_

**3. Penguji Utama**

Drs. H. Djazuli, M. Pd. I  
NIP. 150 019 224

\_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Psikologi  
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

Prof. Dr. H. Mulyadi, M. Pd.I  
NIP. 19550717 198203 1 005

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Resti Nandania

NIM : 09410144

Fakultas : Psikologi

Jurusan : Psikologi

Judul Skripsi : Peran Kepercayaan Organisasi Dengan Loyalitas Karyawan Di  
BCA Malang Raya

Menyatakan bahwa skripsi tersebut adalah karya saya sendiri dan bukan karya orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Malang, 19 Maret 2013

Peneliti,

Resti Nandania  
09410144

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Peneliti mempersembahkan karya ini, kepada:

1. Bapak Marsingen dan Ibu Sri Rukmiharyati “tercinta” yang selama ini telah sabar mendidik, memberikan semangat, do’a dan semua yang jasa yang tidak dapat saya sampaikan karena terlalu banyak jasa yang sudah diberikan kepada penulis. Saya persembahkan karya yang kecil ini, sebagai tanda saya telah menyelesaikan jenjang pendidikan ini. Semoga saya bisa membanggakan Bapak dan Ibu di jenjang-jenjang kehidupan lainnya.
2. Saudara-saudaraku: Mba Aceh – yang senantiasa memberikan motivasi untuk terus belajar dan belajar , Mba Tria – telah menginspirasi saya untuk berani dan gigih menjalani kehidupan, Mba Indri – yang sabar dan telaten menemani setiap fase-fase kehidupanku, memberikan sejuta perhatian yang tak terucap dan Adiek Nofry – yang senantiasa menyalurkan semangat lewat perilaku-perilakunya yang kreatif.
3. Dosen terhebat penulis, Pak Andik yang senantiasa membimbing saya dan bersedia memberikan banyak inspirasi hidup. Senantiasa memberikan uraian-uraian kehidupan yang nyata. Sehingga penulis bisa mendapatkan “core” kehidupan. Saya ucapkan terimakasih yang tiada terkira atas semua yang telah bapak berikan. Semoga saya juga bisa membuat karya yang lebih nyata lagi dan membanggakan bapak. Amien
4. Himpunan-ku, HMI. Khususnya HMI Komisariat Psikologi Uin Malang. Terima kasih telah menjadi organisasi yang membangun menajamkan karakter penulis. Kawan-kawan seperjuanganku, Kawan Gumbik (Ryan) – yang senantiasa bernulis ria, lanjutkan kawan, di tunggu bukunya; kawan Rangga–

intuisimu mantap kawan!!, lanjutkan..supaya aku tak perlu beli kompas untuk mencarimu; kawan Nadhia – retorikanya mantap cak, hidup tanpa retorika bagai butiran debu; Kawan Inggit – lanjutkan interpretasinya lek!!!, Kawan Isma – *space* mencari peluangnya bisa di share ntr nek ya.. buat bekal bisnis ok'z banget itu.., dan Kawan Chandra – semangat pak lek; Kawan Ganjar – terrossagi ajer bahasa madurenah cong, mumpung masih belum jadi bahasa internasional; kawan luluk, kawan tari n kawan imam – semangat kawan untuk senantiasa memberi nafas segar dalam tubuh para kawan dan KOHATI!!! Terimakasih kepada semua kawan-kawan yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, terimksh atas perkawanannya yang banyak memberikan dinamika kehidupanku.. tetaplah menjadi Insan Cita yang Akademis, Pencipta, dan Pengabd. YAKUSA!! GO A HEAD HMI !!!

5. Teman-teman IMAMUPSI UIN Malang. Terimakasih sudah memberikan warna baru dalam psikologi. Semangat mengembangkan psikologi Islam...!!!
6. Teman-temanku, Dwiny – terimaaksih telah bersedia menjadi temanku sedari awal sehingga tak ada lagi kata sebatang kara dan kehidupan menjadi berwarna, dan bing Hilda – Sakalangkong bing sudah bersedia menemani di suka maupun duka diproses menyelesaikan akademis ini. Terimakasih atas dukungan kepada penulis. Terkhusus untuk Mba Ifa, Terimakasih atas segala dukungan, semangat dan do'a yang telah banyak menginspirasi dan membantu penulis menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh teman-temanku seantero Madura, Malang dan sekitarnya – Yakin, Usaha, Sampai.... ^-^.

## MOTTO

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ثُمَّ لَمْ  
يَرْتَابُوا وَجَاهَدُوا بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ أُولَئِكَ  
هُمُ الصَّادِقُونَ

“Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. mereka Itulah orang-orang yang benar”.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang bagi seluruh hamba-hamba-Nya yang telah memberikan taufiq, hidayah, serta inayah-Nya kepada kita serta memberikan nikmat yang telah diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Tidak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Suprayogo, selaku rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Bapak Prof. Dr. H. Mulyadi, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Bapak Andik Rony Irawan, M. Si, Psi., selaku dosen pembimbing penulis yang selalu memberikan bimbingan yang sistematis, kongkret, dan progress.
4. Seluruh Dosen Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah mendidik dan memberi ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Semua karyawan PT. Bank Central Asia Malang Raya
6. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini yang belum sempat penulis sebutkan satu persatu

Akhirnya dengan segala keterbatasan pengetahuan penulis, sekiranya dengan segala kelebihan dan kekurangannya pada skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan khasanah keilmuan khususnya bagi jurusan psikologi dan semua pihak yang bersangkutan.

Malang, 22 Maret 2013

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Surat Pernyataan.....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Halaman Motto .....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak .....	xv
Abstract .....	xvi

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10

## **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

A. Loyalitas Karyawan .....	11
1. Pengertian Loyalitas Karyawan .....	11
2. Ciri-ciri Loyalitas Karyawan.....	14
3. Aspek-Aspek Loyalitas Karyawan.....	18
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan.....	19
5. Indikasi Turunnya Loyalitas Karyawan.....	20
6. Upaya Peningkatan Loyalitas Karyawan.....	22
B. Kajian Islam Loyalitas Karyawan .....	23
C. Kepercayaan Organisasi .....	30
1. Pengertian Kepercayaan Organisasi .....	30
2. Tingkatan Kepercayaan Organisasi .....	32
3. Jenis-jenis Kepercayaan Organisasi.....	34
4. Faktor-faktor Mempengaruhi Kepercayaan Organisasi.....	35
5. Aspek-Aspek Kepercayaan Organisasi.....	36
6. Upaya Membangun Tingkatan Kepercayaan Organisasi .....	38
D. Kajian Islam Kepercayaan Organisasi .....	39
E. Peran Kepercayaan Organisasi Dengan Loyalitas Karyawan.....	43
F. Hipotesis .....	50

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

A. Identifikasi Variabel .....	51
--------------------------------	----

B. Definisi Operasional .....	52
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	53
D. Instrumen Penelitian .....	54
E. Reliabilitas dan Validitas .....	56
F. Metode Analisa Data .....	59

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	63
B. Pelaksanaan dan Deskripsi Penelitian .....	66
C. Hasil Uji Analisis.....	68
1. Uji Reliabilitas .....	68
2. Uji Validitas.....	68
3. Uji Normalitas .....	70
4. Uji Linieritas .....	70
5. Uji Hipotesis.....	72
D. Pembahasan.....	73

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	85

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Sebaran Aitem Pada Skala Loyalitas Karyawan.....	55
Tabel 2	Sebaran Aitem Pada Skala Kepercayaan Organisasi.....	56
Tabel 3	Kriteria Jenjang .....	60
Tabel 4	Statistik Deskriptif Loyalitas Karyawan dan Kepercayaan Organisasi .....	66
Tabel 5	Kategorisasi Skor Subjek .....	67
Tabel 6	Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 7	Sebaran Aitem Skala Loyalitas Karyawan Setelah Pengambilan Data ....	69
Tabel 8	Sebaran Aitem Pada Skala Kepercayaan Organisasi Setelah Pengambilan Data .....	69
Tabel 9	Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 10	Hasil Uji Linieritas .....	71
Tabel 11	Hasil Analisis Regresi Uji Hiipotesis .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kesenjangan Kebutuhan.....	3
Gambar 2	Skema Hipotesis Penelitian.....	50
Gambar 3	Grafik Hasil Uji Linieritas .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Skala Loyalitas Karyawan .....	92
Lampiran 2	Skala Kepercayaan Organisasi .....	95
Lampiran 3	Tabulasi Skala Kepercayaan Organisasi .....	98
Lampiran 4	Tabulasi Skala Loyalitas Karyawan .....	102
Lampiran 5	Uji Reliabilitas dan Validitas Skala Loyalitas Karyawan .....	106
Lampiran 6	Uji Reliabilitas dan Validitas Skala Kepercayaan Organisasi .....	110
Lampiran 7	Mean dan Standar Deviasi .....	114
Lampiran 8	Uji Normalitas .....	115
Lampiran 9	Uji Linieritas .....	116
Lampiran 10	Hasil Analisis Regresi Uji Hipotesis .....	117
Lampiran 11	Surat Ijin Penelitian .....	119
Lampiran 12	Surat Ijin Diterima Penelitian .....	120
Lampiran 13	Lembar Konsultasi .....	121

## ABSTRAK

**Resti Nandania.** 2013. Peran Kepercayaan Organisasi Dengan Loyalitas Karyawan Di BCA Malang Raya

**Pembimbing** : Andik Rony Irawan, M. Si, Psi.,

**Kata Kunci** : Kepercayaan Organisasi, Loyalitas Karyawan

---

Karyawan adalah sumber daya yang paling penting dalam perusahaan. Karyawan dengan loyalitas yang tinggi menjadi harapan terbesar bagi perusahaan karena dengan adanya loyalitas tersebut, maka karyawan akan bekerja secara optimal sehingga tujuan dan target perusahaan akan mudah tercapai. Loyalitas karyawan terbentuk ketika karyawan sudah merasa nyaman bekerja di perusahaan. Salah satu hal yang membuat karyawan nyaman dalam bekerja adalah adanya kepercayaan organisasi.

Loyalitas karyawan adalah kesediaan karyawan untuk menjalankan tugas perusahaan secara penuh kesadaran dan tanggung jawab sehingga tujuan perusahaan berhasil maksimal. Loyalitas ini akan mudah terbentuk apabila terdapat kepercayaan organisasi. Kepercayaan organisasi adalah suatu bentuk pengharapan positif yang memberikan manfaat bagi perusahaan dan karyawannya sehingga menimbulkan hubungan yang harmonis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran antara variabel tergantung, yaitu loyalitas karyawan dengan variabel bebas, yaitu kepercayaan organisasi di BCA Malang Raya. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 70 karyawan. Metode pengumpulan datanya menggunakan skala. Skala penelitian terdiri dari dua skala yaitu skala loyalitas karyawan dan kepercayaan organisasi yang masing-masing terdiri dari 28 aitem dan 25 aitem. Teknik analisa yang digunakan adalah analisa regresi linier sederhana.

Berdasarkan analisa penelitian didapatkan hasil sebagai berikut: pada variabel loyalitas karyawan menghasilkan 15 karyawan (21%) memiliki loyalitas yang tinggi, 42 karyawan (60%) memiliki loyalitas sedang, dan 13 karyawan (19%) memiliki loyalitas rendah. Sedangkan variabel kepercayaan organisasi menghasilkan 17 karyawan (24%) memiliki kepercayaan organisasi tinggi, 40 karyawan (57%) mengalami kepercayaan organisasi sedang, dan 13 karyawan (19%) memiliki kepercayaan organisasi rendah.

Hasil penelitian kedua variabel diatas (loyalitas karyawan dan kepercayaan organisasi) menghasilkan bahwa terdapat hubungan positif ( $r_{xy}$  0.912; dengan  $\text{sig} < 0.05$ ). Artinya, hubungan antara variabel loyalitas karyawan dan kepercayaan organisasi adalah positif signifikan dengan mendapatkan nilai 0.000 dan nilai signifikansinya Sig. (2-tailed) adalah dibawah atau lebih kecil dari 0.05. Sumbangan efektif atau daya prediksi kepercayaan organisasi terhadap loyalitas karyawan ditunjukkan dengan koefisien determinan  $r^2 = 0.832$  yang berarti bahwa 83.2% loyalitas karyawan ditentukan oleh kepercayaan organisasi.

## ABSTRACT

**Resti Nandania, 2013.** The Role of Organizational Trust on Employee Loyalty at BCA of Malang Raya

**Advisor** : Andik Rony Irawan M.Si., Psi

**Keywords** : Organizational Trust, Employee Loyalty

---

Employee is the most important resource in the company. It is then indeed that employee with high loyalty will be always the greatest hope for the company because the loyalty will ensure the optimal work and the achievement of the objective and goal of the company. Employee loyalty is developed when the employee feels comfort to work with company. One thing behind employee's comfort at work is the presence of organizational trust.

Employee loyalty is the willingness of employee to do the company task with full sense of awareness and responsibility to maximize company goal. The loyalty is easily developed if organizational trust is ensured. Organizational trust represents a positive expectation for any benefits to be given to company and employee in order to create a harmonic relationship.

The objective of research is to understand the role of dependent variable, employee loyalty, on the independent variable, organizational trust at BCA of Malang Raya. Research respondent is 70 employees. Data collection method is scale. Two research scales are used, such as 28-items employee loyalty scale and 25-items organizational trust scale. Analysis technique is simple linear regression analysis.

Result of research analysis is as following. Related to employee loyalty variable, 15 employees (21 %) have high loyalty, 42 employees (60 %) have moderate loyalty, and 13 employees (19 %) have low loyalty. In relative to organizational trust variable, 17 employees (24 %) have high organizational trust, 40 employees (57 %) have moderate organizational trust, and 13 employees (19 %) have low organizational trust.

Result of research indicates that two variables (employee loyalty and organizational trust) show positive relationship ( $r_{xy}$  0.912 at sig < 0.05). It means that the relationship between employee loyalty and organizational trust is significantly positive at 0.000. This significance rate (2-tailed) is below or smaller than 0.05. The effective contribution or the predictive degree of organizational trust to employee loyalty is shown by coefficient of determinant  $r^2 = 0.832$ , meaning that 83.2 % employee loyalty is determined by organizational trust.