



LITERATURE REVIEW DETERMINASI *VOLUME* TRANSAKSI DI MASA PANDEMI COVID 19: STRATEGI, TEKNOLOGI DAN *MOBILE BANKING*.

Kiki Lestari¹

¹Mahasiswa Program Magister Manajemen, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, email: kikilestari29@gmail.com

Corresponding Author: Kiki Lestari ¹

Abstrak: Pertumbuhan teknologi digital yang sangat pesat menuntun perbankan untuk lebih maju dalam bidang teknologi dan berpengaruh terhadap pelayanan jasa dunia perbankan yang mampu terus berkembang mengikuti kemajuan yang lebih modern hal ini dilakukan untuk membuat para nasabah merasa nyaman dalam menggunakan layanan dan jasa perbankan. Fasilitas jasa perbankan yang menggunakan teknologi digital disebut dengan *E-Banking* yang didalamnya terdapat *Mobile Banking*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menunjukkan bahwa, dengan adanya kemajuan di bidang teknologi digital ini dan juga pemberlakuan protokol kesehatan nasabah dapat melakukan transaksi darimana dan kapan saja dengan cepat dan mudah, tanpa khawatir terjadinya penyebaran *virus* sehingga dapat lebih meningkatkan lagi *volume* transaksi yang terjadi pada suatu bank tersebut terlebih saat pandemi Covid 19 seperti sekarang ini. Tujuan penulisan artikel ini guna membangun hipotesis pengaruh antar variabel untuk digunakan pada riset selanjutnya. Hasil rumusan hipotesis adalah Strategi, Teknologi dan Mobile Banking berpengaruh terhadap Volume transaksi.

Kata Kunci: Volume transaksi, Strategi, Teknologi, Mobile Banking.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah.

Dengan mengutamakan kepuasan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi perbankan terus berinovasi menyiapkan berbagai inisiatif untuk mendukung kebutuhan nasabah terkini terlebih dalam menghadapi masa pandemi Covid-19 ini. *Digital transformation* juga dapat mendorong perbankan untuk menawarkan efisiensi dan kenyamanan dalam dunia perbankan yang lebih baik bagimasyarakat, khususnya nasabah.

Dalam memberikan layanan prima dan meningkatkan kepuasan nasabah setia, mengembangkan solusi perbankan yang tepat sesuai kebutuhan nasabah. Perbankan bekerja dan konsisten dalam menerapkan inovasi teknologi *digital banking* di tengah masifnya transformasi digital.

Pada tahun 2019, terdapat terobosan terbaru pada *digital banking* yaitu layanan pembukaan rekening *online* melalui *mobile banking*. Tercatat ratusan ribu transaksi

pembukaan rekening *online*. Layanan digital ini secara tidak langsung mengurangi kunjungan nasabah ke cabang dan emisikarbon. Nasabah tidak lagi harus antri ke cabang dan melakukan pengisian formulir secara tertulis, nasabah hanya perlu menggunakan handphone untuk dapat memiliki rekening melalui aplikasi *Mobile* dapat diakses dengan mudah.

Pembukaan rekening *online* membentuk banyak perubahan terhadap operasional cabang dalam penggunaan teknologi *mobile banking* di masa pandemi. Hal ini tentu sangat dialami oleh karyawan bank.

Dalam hal ini tentunya kita ingin mengetahui bagaimana Strategi Penggunaan Teknologi *Mobile Banking* agar kita dapat mengetahui peran penting teknologi *Mobile Banking* dalam kemudahan transaksi nasabah terlebih di masa pandemi Covid-19.

Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang, maka dapat di rumuskan permasalahan yang akan dibahas guna membangun hipotesis untuk riset selanjutnya, di masa pandemic Covid 19 yaitu:

- 1) Apakah Strategi (X1) berpengaruh terhadap Volume transaksi (Y).
- 2) Apakah Teknologi (X2) berpengaruh terhadap Volume transaksi (Y).
- 3) Apakah Mobile Banking (X3) berpengaruh terhadap Volume transaksi (Y).

KAJIAN PUSTAKA

Volume Transaksi

Volume transaksi adalah aspek terpenting selain harga. Bahkan untuk berbagai indikator teknis lainnya, volume transaksi dapat berfungsi sebagai konfirmasi dan penolakan hipotesis yang diberikan. Seiring dengan jumlah pasokan yang beredar dan kapitalisasi pasar, volume transaksi merupakan salah satu metrik paling menonjol (Matt Thompson, 2021)

Strategi

Dalam kamus Manajemen istilah strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan saling hubungan dalam waktu dan ukuran. (B.N Marbun, 2003) Dalam sebuah perusahaan, strategi merupakan salah satu faktor terpenting agar perusahaan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan perusahaan tersebut. Strategi dapat menggambarkan arah bisnis yang mengikuti lingkungan yang dipilih merupakan pedoman untuk mengalokasikan sumber daya usaha suatu organisasi. (Fandy Tjiptono, 2002).

David (2006: 17) Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan jangka panjang. Strategi juga dapat diartikan sebagai tindakan potensial yang membutuhkan keputusan manajemen tingkat atas dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar. Selain itu, strategi juga dapat mempengaruhi kemakmuran perusahaan dalam jangka panjang, khusus untuk lima tahun dan berorientasi ke masa depan. Strategi memiliki konsekuensi yang multifungsi dan multidimensi serta perlu mempertimbangkan faktor-faktor internal yang dihadapi oleh perusahaan tersebut.

Teknologi

Menurut (Naisbit, 2002) mengutip pengertian dari teknologi dari Random House Dictionary, yang mengatakan bahwa teknologi merupakan sebuah benda dan juga objek, serta bahan dan juga wujud yang berbeda dibandingkan dengan manusia biasa. Pendapat lainnya mengenai teknologi diungkapkan (Toynbee, 2004) mengatakan bahwa teknologi merupakan ciri dari adanya sebuah kemuliaan manusia, dimana hal ini membuktikan bahwa manusia tidak bisa hidup hanya untuk makan semata, namun membutuhkan lebih dari itu. Lebih lanjut dikemukakan oleh Toynbee, bahwa teknologi dapat memungkinkan konstituen non material

dari sebuah kehidupan yang dimiliki manusia yaitu perasaan, ide, pemikiran, intuisi, dan juga ideal. Dan teknologi juga membuktikan sebuah manifestasi dari kecerdasan pikiran seorang manusia.

Menurut (Sardar, 1987) Teknologi merupakan sebuah sarana dalam memecahkan masalah yang mendasar dari setiap peradaban manusia. Tanpa adanya penggunaan teknologi, maka hal ini akan menyebabkan banyak masalah tidak bisa terpecahkan dengan baik dan sempurna.

Jadi dari penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi adalah perpanjangan tangan manusia untuk dapat memanfaatkan alam dan sesuatu yang ada di sekelilingnya secara lebih maksimal. Dengan demikian, secara sederhana teknologi bertujuan untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan manusia.

Mobile Banking

Menurut (Turban, 2004) mobile banking merupakan suatu aplikasi penerapan mobile commerce yang berfokus terhadap masalah finansial perbankan, sehingga memungkinkan dilakukannya kegiatan – kegiatan seperti kegiatan yang dapat dilakukan melalui ATM (*Automated Teller Machine*) dengan memanfaatkan perangkat mobile.

Mobile banking dapat memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan pengecekan saldo tabungan dan membayar tagihan maupun melakukan transfer dana ke rekening yang lain. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antri ke kantor cabang perbankan atau mesin ATM, untuk melakukan berbagai transaksi. Dengan adanya mobile banking segala transaksi perbankan bisa dilakukan dan dengan sangat mudah.

Mobile banking merupakan fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, di mana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut (kompas.com)

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama penelitian	Judul penelitian	Variabel penelitian	Hasil penelitian
1	Ade Novera eJournal Ilmu Administrasi Bisnis, 2014, 2 (4): 899-913	Pengaruh Biaya Promosi Terhadap Penjualan Sepeda Motor Honda di CV. Mitra Makmur Samarinda	Promosi Penjualan	Biaya Promosi (X) berpengaruh secara berarti/signifikan terhadap penjualan Motor Honda pada CV Mitra Makmur Samarinda (Y).
2	Maduretno Widowati Fokus Ekonomi Vol. 5 No. 1 Juni 2010 : 55 – 69	Pengaruh harga dan promosi Terhadap penjualan barang pharmasi Di pt. Anugrah pharmindo lestari	Harga Promosi Penjualan	Hasil dari penelitian ini menginformasikan bahwa harga dan promosi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penjualan.
3	Azmiani Batubara1, Rahmat Hidayat2	Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Tingkat Penjualan Tiket	Harga Promosi Penjualan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel harga dan promosi berpengaruh

	Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan Jurnal Ilman, Vol. 4, No. 1, pp. 33-46, Februari 2016, ISSN 2355-148	pada PSA Mihin Lanka Airlines		positif dan signifikan terhadap tingkat penjualan pada PSA Mihin Lanka Airlines.
4.	Jogiyanto Hartono (2000)	Perilaku Reaksi Harga dan Volume Perdagangan Saham terhadap Pengumuman Deviden 2 Juli 2000”.	Reaksi Harga, Volume Perdagangan, Deviden	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Reaksi harga dan reaksi volume perdagangan secara statistik terjadi secara dependen, dan hubungan antara reaksi harga dan volume perdagangan lebih dekat pada dependensi daripada keeratan hubungan keduanya.
5.	Roni Andespa (2016)	Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah dengan Konvensional	X= Kualitas Pelayanan Y= Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah	Hasil penelitian ini menemukan adanya perbedaan antara kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah bank konvensional dengan bank syariah, namun perbedaannya tidak cukup signifikan (nyata).
6.	Hayar Muhammad Awan, Khuram Shahzad Bukhari, dan Anam Iqbal (2011)	Service Quality and Customer Satisfaction in the Bank Sector: A Comparative Study of Conventional and Islamic Banks in Pakistan	X= Kualitas Pelayanan Y= Kepuasan Nasabah	Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan pada kedua sektor bank, yang mana bank konvensional sama baiknya dengan bank syariah.

METODE PENULISAN

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan kajian pustaka (**Library Research**). Mengkaji teori dan hubungan atau pengaruh antar variabel dari buku-buku dan jurnal baik secara *off line* di perpustakaan dan secara *online* yang bersumber dari **Mendeley**, **Scholar Google** dan media online lainnya.

Dalam penelitian kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Artinya harus digunakan secara induktif sehingga tidak

mengarahkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Salah satu alasan utama untuk melakukan penelitian kualitatif yaitu bahwa penelitian tersebut bersifat eksploratif, (Ali & Limakrisna, 2013).

PEMBAHASAN

Berdasarkan rumusan masalah dan kajian literature review, maka pembahasan artikel ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Strategi terhadap Volume Transaksi

Peneliti menemukan bahwa seluruh karyawan Bank ikut serta dalam mewujudkan strategi manajemen. Menurut (Haryadi, 2003) pengertian manajemen strategi adalah sebuah proses yang disusun secara sistematis oleh manajemen untuk merumuskan strategi, mengimplementasikan strategi, dan melakukan evaluasi terhadap strategi yang dijalankan.

Dengan adanya internet segalanya menjadi sangat mudah dan cepat. Perkembangan teknologi internet sekarang ini telah banyak mengubah berbagai aspek kehidupan manusia karena pada saat ini internet telah menjadi bagian dari kebutuhan pokok oleh sebagian besar masyarakat terutama masyarakat di daerah perkotaan. Hal ini dimanfaatkan oleh Bank untuk mempererat hubungan nasabah dengan baik yaitu mengutamakan kebutuhan dan kemudahan nasabah dalam bertransaksi perbankan. Strategi Bank yaitu mengarahkan transaksi perbankan kearah *Digitalisasi*. Teknologi *Mobile Banking* menjadi pilihan dalam menerapkan *Digitalisasi* tersebut.

Banyaknya perubahan dan gaya hidup berbeda di masa pandemi covid-19 begitu pula dalam transaksi perbankan yaitu menerapkan protokol kesehatan sesuai anjuran Pemerintah. Bank memanfaatkan peluang ini dengan mengeluarkan fitur terbaru yang terdapat dalam Teknologi *Mobile Banking* yaitu pembukaan rekening *online*, *Cardless* dan QR.

Strategi (X1) berpengaruh terhadap Volume Transaksi (Y1), ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Limakrisna et al., 2016), (Djoko Setyo Widodo, P. Eddy Sanusi Silitonga, 2017), (Tri Widodo et al., 2018), (Mardiana, 2014), and (Indra Yugusna & Haryono, 2016).

2. Pengaruh Teknologi terhadap Volume Transaksi

Menurut (Sardar, 1987) mengungkapkan bahwa teknologi merupakan sebuah sarana dalam memecahkan masalah yang mendasar dari setiap peradaban manusia. Tanpa adanya penggunaan teknologi, maka hal ini akan menyebabkan banyak masalah tidak bisa terpecahkan dengan baik dan sempurna. Jadi dari penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi adalah perpanjangan tangan manusia untuk dapat memanfaatkan alam dan sesuatu yang ada di sekelilingnya secara lebih maksimal. Dengan demikian, secara sederhana teknologi bertujuan untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan manusia. Dengan demikian hal ini merupakan keterkaitan antara Teknologi dapat meningkatkan volume transaksi.

Teknologi (X2) berpengaruh Volume Transaksi (Y), ini diperkuat oleh hasil penelitian: (DeviMageshkumar, 2016), (Chiang & Hsieh, 2012), (Afzali et al., 2014), Ramadhani, F.A (2018), dan Susmiati dan Sudarna, K. (2015).

3. Pengaruh *Mobile Banking* terhadap Volume Transaksi

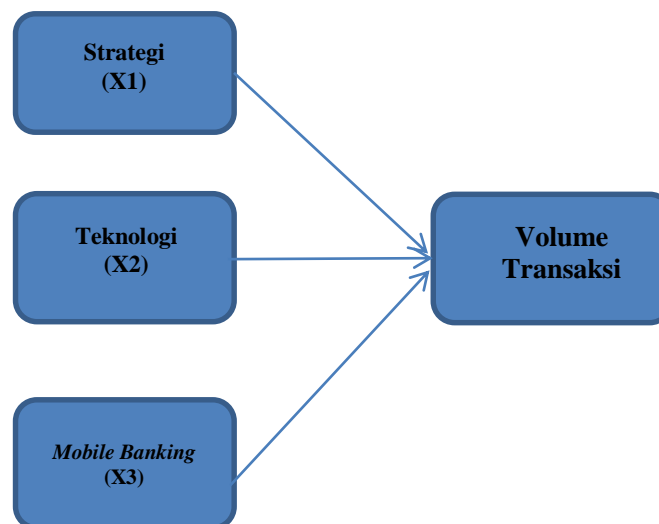
Mobile banking memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan pengecekan saldo tabungan, membayar tagihan maupun melakukan transfer dana ke rekening yang lain. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antre ke kantor cabang perbankan atau mesin ATM, untuk melakukan berbagai transaksi itu. Dengan *mobile banking* 'segalanya' bisa dilakukan dan dengan sangat mudah.

Mobile banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, di mana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut (kompas.com)

Mobile Banking (X3) berpengaruh terhadap Volume Transaksi (Y), hal ini sejalan dengan riset sebelumnya diantaranya adalah: (Ali et al., 2016), (Prihartono & Ali, 2020), (Harini et al., 2020), (Riyanto, Pratomo, et al., 2017), (Brata, Husani, Hapzi, 2017), (Agussalim, Kristin, et al., 2016), (Desfiandi et al., 2017), (Sulaeman et al., 2019), (Djojo & Ali, 2012), (Riyanto, Sutrisno, et al., 2017), (Prayetno & Ali, 2017), (Ridwan et al., 2020), (Djoko Setyo Widodo, P. Eddy Sanusi Silitonga, 2017), dan (Agussalim, Ayu Rezkiana Putri, et al., 2016),

Conceptual Framework

Berdasarkan Kajian teori dan hubungan antar variabel maka model atau Conceptual Framework artikel ini dalam rangka membangun hipotesis adalah sebagai berikut :



Gambar 3: Conceptual Framework

Berdasarkan Kajian teori, review hasil dari artikel yang relevan serta gambar dari conceptual framework, maka Strategi (X1), Teknologi (X2) dan Mobile Banking (X3) berpengaruh terhadap Volume transaksi (Y).

Selain dari tiga faktor di atas yang mempengaruhi volume transaksi masih banyak dipengaruhi oleh faktor lain diantaranya adalah:

- Sistem: (Shobirin & Hapzi Ali, 2019), (Ashshidiqy & Ali, 2019), (Sari & Ali, 2019), (Djojo & Ali, 2012);
- implementasi: (Rachman & Ali, 2016), (Ansori & Ali, 2017), (Rachman & Ali, 2016), (Sulaeman et al., 2019), (No et al., 2017), (Agussalim et al., 2020),
- Dukungan Organisasi : (Sari & Ali, 2019), (Brata, Husani, Hapzi, 2017), (Limakrisna et al., 2016), (Desfiandi et al., 2017), (Harini et al., 2020), (Riyanto et al., 2017), (Sulaeman et al., 2019), (Ali, 1926), (Masydzulhak et al., 2016), (Widodo et al., 2017), (Silitonga et al., 2017), (Rivai et al., 2017), (Prayetno & Ali, 2017).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan teori, artikel yang relevan dan pembahasan maka dapat di rumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya:

- 1) Strategi berpengaruh terhadap Volume Transaksi.
- 2) Teknologi berpengaruh terhadap Volume Transaksi.
- 3) *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Volume Transaksi.

Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas, maka saran pada artikel ini adalah bahwa masih banyak factor lain yang mempengaruhi Volume Transaksi pada semua hal baik internat maupun eksternal, oleh karena itu masih di perlukan kajian yang lebih lanjut untuk melengkapi factor-faktor lain apa sajakah yang dapat memepengaruhi Volume Transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afzali, A., Motahari, A. A., & Hatami-Shirkouhi, L. (2014). Investigating the influence of perceived organizational support, psychological empowerment and organizational learning on job performance: An empirical investigation. *Tehnicki Vjesnik*.
- Agussalim, M., Ayu Rezkiana Putri, M., & Ali, H. (2016). Analysis work discipline and work spirit toward performance of employees (case study tax office Pratama two Padang). *International Journal of Economic Research*.
- Agussalim, M., Kristin, M., & Ali, H. (2016). Role of revolving loan program community national urban self (PNPM MP) against poverty prevention in Padang. *International Journal of Applied Business and Economic Research*.
- Ali, H., Limakrisna, N., & Jamaluddin, S. (2016). Model of customer satisfaction: The empirical study at Bri in Jambi. *International Journal of Applied Business and Economic Research*.
- Bastari, A., -, H., & Ali, H. (2020). DETERMINANT SERVICE PERFORMANCE THROUGH MOTIVATION ANALYSIS AND TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*. <https://doi.org/10.37200/ijpr/v24i4/pr201108>
- Bonaparte do Rêgo, E., Supartha, W. G., & Kerti Yasa, N. N. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan pada Direktorat Jendral Administrasi dan Keuangan, Kementerian Estatal Timor Leste. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*. <https://doi.org/10.24843/eeb.2017.v06.i11.p01>
- Brata, Husani, Hapzi, B. H. S. A. (2017). Saudi Journal of Business and Management Studies Competitive Intelligence and Knowledge Management: An Analysis of the Literature. *Saudi Journal of Business and Management Studies*. <https://doi.org/10.21276/sjbms>
- Chauhan, R., Ali, H., & Munawar, N. A. (2019). BUILDING PERFORMANCE SERVICE THROUGH TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP ANALYSIS, WORK STRESS AND WORK MOTIVATION (EMPIRICAL CASE STUDY IN STATIONERY DISTRIBUTOR COMPANIES). *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*. <https://doi.org/10.31933/dijemss.v1i1.42>
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.04.011>
- Desfiandi, A., Desfiandi, A., & Ali, H. (2017). Composite Stock Price Index (IHSG) Macro Factor in Investment in Stock (Equity Funds). *International Journal of Economics and*

Financial Issues.

- DeviMageshkumar, S. (2016). Influence of Perceived Organizational Support , Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior among Marketing Executives. *The International Journal of Indian Psychology*.
- Djojo, A., & Ali, H. (2012). Information technology service performance and client's relationship to increase banking image and its influence on deposits customer banks loyalty (A survey of Banking in Jambi). In *Archives Des Sciences*.
- Djoko Setyo Widodo, P. Eddy Sanusi Silitonga, & H. A. (2017). Organizational Performance: Analysis of Transformational Leadership Style and Organizational Learning. *Saudi Journal of Humanities and Social Sciences*. <https://doi.org/10.21276/sjhss.2017.2.3.9>
- Elmi, F., Setyadi, A., Regiana, L., & Ali, H. (2016). Effect of leadership style, organizational culture and emotional intelligence to learning organization: On the Human Resources Development Agency of Law and Human Rights, Ministry of Law and Human Rights. *International Journal of Economic Research*.
- Gupron, G. (2019). Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Sistim Informasi Manajemen dan Komunikasi (Studi pada Biro Pengelolaan Barang Milik Daerah Setda Provinsi Jambi). *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*. <https://doi.org/10.33087/jmas.v4i1.73>
- Haedar, Sampetan, & Suardi. (2010). Pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pt. finansia multi finance cabang palopo. *Prosiding Seminar Nasional*.
- Harini, S., Hamidah, Luddin, M. R., & Ali, H. (2020). Analysis supply chain management factors of lecturer's turnover phenomenon. *International Journal of Supply Chain Management*.
- Indra Yugusna, A. F., & Haryono, A. T. (2016). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA DAN KEDISIPLINAN KARYAWAN (Studi Empiris Pada Perusahaan SPBU 44.501.29 Randu Garut Semarang) Indra. *Journal Of Management*.
- Limakrisna, N., Noor, Z. Z., & Ali, H. (2016). Model of employee performance: The empirical study at civil servants in government of west java province. *International Journal of Economic Research*.
- Mardiana. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda Mardiana¹. *Ilmu Pemerintahan*.
- Prayetno, S., & Ali, H. (2017). Analysis of advocates organizational commitment and advocates work motivation to advocates performance and its impact on performance advocates office. *International Journal of Economic Research*.
- Prihartono, & Ali, H. (2020). The promises ethics and marketing concept strategy as a competitive advantage on private higher education (A survey on perception of product attributes and promotion mix in Indonesia). *Talent Development and Excellence*.
- Purba, C. B., Arzio, & Ali, H. (2017). The influence of compensation, working environment and organization culture on working productivity of BPJS (workers social security agency) employment staff in Rawamangun Branch. *Man in India*.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Ridwan, M., Mulyani, S. R., & Ali, H. (2020). Building behavior and performance citizenship: Perceived organizational support and competence (case study at SPMI private university in west Sumatra). *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*. <https://doi.org/10.37200/IJPR/V24I6/PR260195>
- Rivai, A., Suharto, & Ali, H. (2017). Organizational performance analysis: Loyalty predictors are mediated by work motivation at urban village in Bekasi City. *International Journal*

of Economic Research.

- Riyanto, S., Pratomo, A., & Ali, H. (2017). EFFECT OF COMPENSATION AND JOB INSECURITY ON EMPLOYEE ENGAGEMENT (STUDY ON EMPLOYEE OF BUSINESS COMPETITION SUPERVISORY COMMISSION SECRETARIAT). *International Journal of Advanced Research*. <https://doi.org/10.21474/ijar01/4139>
- Riyanto, S., Sutrisno, A., & Ali, H. (2017). International Review of Management and Marketing The Impact of Working Motivation and Working Environment on Employees Performance in Indonesia Stock Exchange. *International Review of Management and Marketing*.
- Sardjijo, S., & Ali, H. (2017). Integrating Character Building into Mathematics and Science Courses in Elementary School. *International Journal of Environmental and Science Education*. <https://doi.org/10.1007/s10648-016-9383-1>
- Srimiatun, T. P. (2017). Pengaruh Komunikasi dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Kependidikan Politeknik Negeri Madiun. *Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Madiun*.
- Sulaeman, A. S., Waluyo, B., & Ali, H. (2019). Making dual procurement and supply chain operations: Cases in the Indonesian higher education. *International Journal of Supply Chain Management*.
- Tri Widodo, T., Alamsyah, N., & Utomo, C. B. (2018). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Telkom Indonesia Cabang Batam. *JURNAL INDUSTRI KREATIF (JIK)*. <https://doi.org/10.36352/jik.v2i1.77>
- Widayati, C.C., Ali, H., Permana, D., & Nugroho, A. (2020). The role of destination image on visiting decisions through word of mouth in urban tourism in Yogyakarta. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(3).
- Widayati, Christina Catur, Ali, H., Permana, D., & Nugroho, A. (2020). The role of destination image on visiting decisions through word of mouth in urban tourism in Yogyakarta. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*.
- sis of organizational performance: Predictors of transformational leadership style, services leadership style and organizational learning: Studies in Jakarta government. *International Journal of Economic Research*.