

**KAJIAN BUDAYA ORGANISASI PADA PT. BANK  
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK CABANG MANADO**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST)  
Pada Program Study Manajemen Bisnis*

Oleh

**EUDRILIT E RAMBEMBUOCH**

**NIM. 14 053 076**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
2018**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....	vi
LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	vii
BIOGRAFI .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Fokus Dan Sub Fokus .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Dan Manfaat .....	6
1. Tujuan .....	6
2. Manfaat .....	6

## **BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIK**

2.1	Landasan Teori.....	8
2.1.1	Pengerttian Budaya Organisasi .....	8
2.1.2	Asal Muasal Budaya Organisasi .....	9
2.1.3	Fungsi Budaya Organisasi.....	10
2.1.4	Fungsi Budaya Organisasi Menurut Para Ahli .....	10
2.1.5	Karakteristik Atau Ciri-Ciri Budaya Organisasi .....	11
2.1.6	Teori-Teori Budaya Organisasi .....	13
2.1.7	Indikator/Dimensi Budaya Organisasi .....	14
2.1.8	Hasil Penelitian Terdahulu .....	16
2.2	Kerangka Pikir .....	20

## **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1	Tempat Penelitian.....	22
3.2	Latar Penelitian .....	22
3.3	Jenis Metode Penelitian.....	22
3.4	Jenis Data Dan Prosedur Pengumpulan Data.....	24
3.5	Pemeriksaan Keabsahan Data .....	29

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Sejarah Pt.Bank Tabungan Negara .....	31
4.1.1	Visi Dan Misi Pt. Bank Tabungan Negara .....	33
4.1.2	Jenis Usaha Pt. Bank Tabungan Negara.....	34
4.1.3	Uraian Tugas Job Description .....	39
4.2	Profil Para Informan.....	65
4.3	Hasil Temuan Peneliti .....	66
4.4	Pembahasan.....	71

## **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	72
5.2	Saran.....	72

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

1. Jumlah Pegawai dan Karyawan Setiap Unit .....	76
--	----

## DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Pikir .....	20
2. Post Paarbank.....	33
3. implementsi.....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan.....	74
------------------------	----

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Sumber Daya Manusia merupakan elemen yang sangat penting dalam pengelolaan suatu organisasi untuk itu diperlukan pengelolaan yang baik demi kelangsungan organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kekuatan SDM dibentuk oleh sifat dan karakter yang melekat pada individu-individu serta lingkungan dimana ia berada. suatu organisasi tentunya mempunyai tujuan yang sudah ditetapkan dan merupakan kewajiban setiap anggota organisasi untuk mencapainya sebagaimana yang telah disepakati bersama.

Budaya organisasi merupakan sekelompok asumsi penting (yang sering kali tidak dinyatakan jelas) yang dipegang bersama oleh anggota-anggota suatu organisasi.

Setiap organisasi memiliki budayanya sendiri. Budaya suatu organisasi mirip dengan kepribadian seseorang-sebuah tema yang tidak terwujud namun ada dan hadir, menyediakan arti, arahan , serta dasar atas tindakan.dengan cara yang sama seperti kepribadian mempengaruhi perilaku seseorang, asumsi yang dimiliki bersama (keyakinan dan nilai) oleh anggota-anggota suatu perusahaan.

Oleh karena itu hasil dari suatu proses mencairkan dan meleburkan gaya budaya dan atau perilaku tiap individu yang di bawa sebelumnya



kedalam sebuah norma-norma dan filosofi yang baru memiliki energy serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu tujuan tertentu dan kekuatan dari budaya organisasi itu sendiri sangat bergantung pada nilai-nilai konstruktif yang dibangun dan mempengaruhi cara mereka bertindak.

Bank Tabungan Negara merupakan salah satu perbankan yang bukan saja melayani perkreditan perumahan namun masih banyak lagi program yang ditawarkan kepada masyarakat. Dalam bank tabungan Negara terdapat juga karyawan yang selalu mengikuti cara berpakaian yang diterapkan oleh kantor, lingkungan kerja yang kondusif, pimpinan yang selalu terbuka terhadap karyawan, ruangan kantor yang selalu nyaman dan bersih, serta fasilitas yang memadai dan juga pimpinan selalu memberikan penghargaan terhadap karyawan yang mencapai target yang di harapkan perusahaan.

Selain itu PT. Bank Tabungan Negara menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, professional dan memiliki integritas tinggi untuk melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance untuk meningkatkan shareholder value, meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk , jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini, serta mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

Dalam Pencapaian PT. Bank Tabungan Negara , Bank tersebut memiliki nilai-nilai dasar budaya dan 12 perilaku utama (1) pelayanan prima, ramah, sopan dan bersahabat, peduli, proaktif dan cepat tanggap. (2)

inovasi, berinisiatif melakukan penyempurnaan, berorientasi menciptakan nilai tambah (3) keteladanan, menjadi contoh dalam berperilaku baik dan benar, memotivasi penerapan nilai-nilai budaya kerja (4) profesionalisme, kompeten dan bertanggungjawab, bekerja cerdas dan tuntas (5) integritas, konsisten dan disiplin jujur dan berdedikasi (6) kerjasama, tulus dan terbuka saling percaya dan menghargai, merupakan hal-hal yang diterapkan pada lingkungan kerja untuk tumbuh bersama membangun bangsa.

Berdasarkan observasi, penulis memperhatikan budaya organisasi yang ada dalam kantor BTN masih terdapat kekurangan terutama dalam budaya organisasi tentang Pelayanan karyawan yang kurang maksimal pada nasabah seperti ramah, sopan, dan bersahabat, peduli proaktif dan cepat tanggap, sehingga pelayanan yang telah diberikan belum memberikan kepuasan kepada nasabah, belum profesional dalam melakukan pekerjaan yang telah dibebankan seperti tidak kompeten dan bertanggungjawab, tidak bekerja cerdas dan tuntas. dalam melakukan pekerjaan yang telah dibebankan kepada karyawan contohnya karyawan belum mampu menyelesaikan tugas yang telah diberikan tepat waktu. kerja sama tim yang kurang baik antara karyawan dengan karyawan yang lain seperti, tidak adanya tulus dan terbuka dalam melakukan pekerjaan, tidak adanya saling percaya dan menghargai. yang kurang baik antara karyawan dan karyawan yang lain contohnya dalam pembuatan akad atau sertifikat rumah yang masih belum terjalin kerjasama sehingga nasabah harus menunggu waktu yang lama dalam proses penyelesaian tugas tersebut, masih kurangnya

inovasi dari pimpinan dan karyawan seperti tidak berinisiatif melakukan penyempurnaan dalam pekerjaan tidak berorientasi menciptakan nilai tambah dari pimpinan dan karyawan dalam menuangkan ide-ide yang kreatif, serta Integritas yang kurang dari pimpinan dan karyawan seperti tidak adanya tulus terbuka dalam bekerja serta tidak adanya saling percaya dan menghargai dan Keteladana yang masih kurang dari pimpinan maupun karyawan seperti, tidak berperilaku baik dan benar serta tidak ada memotivasi penerapan nilai-nilai budaya kerja.

Sehubungan dengan masalah tersebut maka penulis tertarik untuk membuat penelitian **“Kajian Budaya Organisasi Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Manado”**.

## **1.2. IDENTIFIKASI MASALAH**

berdasarkan hasil observasi dilapangan peneliti menemukan fakta-fakta empiris sebagai berikut :

1. Pelayanan karyawan yang kurang maksimal pada nasabah seperti ramah, sopan, dan bersahabat , peduli proaktif dan cepat tanggap.
2. Tidak Profesionalisme dalam melakukan pekerjaan yang telah di bebaskan seperti tidak kompeten dan bertanggungjawab, tidak bekerja cerdas dan tuntas.
3. Kerja ama yang kurang baik antara karyawan dengan karyawan yang lain seperti, tidak adanya tulus dan terbuka dalam melakukan pekerjaan, tidak adanya saling percaya dan menghargai.

4. Kurangnya inovasi dari pimpinan dan karyawan seperti berinisiatif melakukan penyempurnaan dalam pekerjaan tidak berorientasi menciptakan nilai tambah.
5. Integritas yang kurang dari pimpinan dan karyawan seperti tidak adanya tulus terbuka dalam bekerja serta tidak adanya saling percaya dan menghargai.
6. Keteladana yang masih kurang dari pimpinan maupun karyawan seperti, tidak berperilaku baik dan benar serta tidak ada memotivasi penerapan nilai-nilai budaya kerja.

### **1.3 FOKUS DAN SUBFOKUS PENELITIAN**

#### **a) Fokus Penelitian**

Dalam penelitian lapangan penulis memfokuskan obyek penelitian mengenai bagaimana pelaksanaan budaya organisasi pada PT. Bank Tabungan Negara.

#### **b) Subfokus**

Dengan keterbatasan yang di miliki oleh penulis adapun subfokus yang diteliti yaitu bagaimana budaya organisasi Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang

### **1.4. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang permasalahan dikemukakan diatas permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan dalam pertanyaan – pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana Budaya Organisasi pada PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk CABANG MANADO?

## **1.5 TUJUAN DAN MANFAAT**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui budaya organisasi pada PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk CABANG MANADO.
- b. Untuk mengetahui bagaimana implementasi budaya organisasi yang baik diterapkan pada PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk CABANG MANADO.

### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Bagi Penulis**

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi penulis serta mampu memecahkan masalah ilmiah guna memperluas wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

#### **b. Bagi Pihak Akademisi**

Dapat dijadikan sebagai bahan acuan pustaka serta referensi yang menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya juga pengaplikasian ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan Budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

**c. Bagi Pihak Perusahaan**

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi dan kontribusi sertadapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah yang berhubungan dengan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk CABANG MANADO