



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**PENERAPAN TUJUH NILAI UTAMA BUDAYA
KERJA CORPORATE UNGGUL PT BANK BRI
SYARIAH KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

Oleh:

**Ardila Restian Tri Cahyani
NIM. B04216006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2020**

PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENSITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahi

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Ardila Restian Tri Cahyani

NIM : B04216006

Prodi : Manajemen Dakwah

Alamat : Dsn. Wonokoyo RT/RW 06/27, Ds. Kloposepuluh, Kec.

Sukodono, Kab. Sidoarjo

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tingkat tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini adalah benar-benar karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atas karya orang lain.
3. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan menanggung segala konsekuensi hukum yang tersedia.

Surabaya, 11 Maret 2020

Yang

menyatakan,



Ardila Restian Tri Cahyani

B04216006

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Ardila Restian Tri Cahyani
NIM : B04216006
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul : Penerapan Tujuh Nilai Utama Budaya Kerja
Korporate Unggul PT Bank BRI Syariah
Kabupaten Sidoarjo

Surabaya, 11 Maret 2020
Pembimbing



Airlangga Brammayudha, MM
NIP. 197912142011011005

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi oleh Ardila Restian Tri Cahyani telah dipertahankan dan dinyatakan lulus oleh tim penguji.

Surabaya, 19 Maret 2020

Mengesahkan
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,

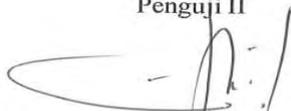



Dr. I. Abd. Halim, M.Ag
NIP. 196307251991031003

Penguji I

Penguji II


Airlangga Bramavudha, MM
NIP. 197912142011011005


Dra. Imas Maesaroh, Dip.I, M.Lib.-M.Lib, Ph.D
NIP. 196605141992032001

Penguji III

Penguji IV


Bambang Subandi, M.Ag
NIP. 197401032000031001


Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si
NIP. 197512302003121001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ARDILA RESTIAN TRI CAHYANI
NIM : B09216006
Fakultas/Jurusan : FDK / MANAJEMEN DAKWAH
E-mail address : ardilarestian359@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :
PENERAPAN TUJUH NILAI UTAMA BUDAYA
KERJA KORPORATE UNGGUL PT BANK
BRI SYARIAH KABUPATEN SIDOARJO

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 Maret 2020

Penulis

(ARDILA R.T.C)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Ardila Restian Tri Cahyani. 2019. Penerapan Tujuh Nilai Utama Budaya Kerja Korporate Unggul PT Bank Bri Syariah Kabupaten Sidoarjo. Di bawah bimbingan Airlangga Bramayudha, MM.

Kata Kunci: Budaya Kerja, Tawakal, Integritas, Profesional, Antusias, Berorientasi Bisnis, Kepuasan Pelanggan, dan Penghargaan Terhadap SDM

Hasil penelitian mengenai tujuh sikap budaya kerja di bank BRI syariah sangatlah penting terhadap upaya peningkatan kinerja pada karyawan. Sikap tawakal yang telah diterapkan di bank BRI syariah ini sangatlah patut untuk dicontoh, karena pada sikap tawakal ini menunjukkan bahwa sholat lima waktu secara berjamaah dan tepat waktu ini telah menjadi prioritas yang wajib dilaksanakan oleh semua karyawan bank dan selalu melaksanakan rutinitas doa setiap pagi dan sore. Kemudian adanya sikap integritas yang merupakan sikap konsistensi antara perkataan dan perbuatan dalam menerapkan nilai-nilai, etika, kebijakan dan peraturan perusahaan serta memegang teguh etika profesi dan etika bisnis, bahkan dalam situasi sulit sekalipun. Kemudian sikap profesional dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang ditetapkan. Kemudian sikap antusias yang wajib dilaksanakan oleh setiap karyawan agar selalu berperan aktif dan mendalam pada aktivitas kerja. Kemudian sikap berorientasi bisnis wajib diterapkan pada karyawan dalam upaya melakukan tanggapan terhadap perubahan dan peluang bisnis serta selalu berfikir dan berbuat untuk memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Kemudian sikap kepuasan pelanggan dimana pada sikap ini semua karyawan wajib memberikan tindakan yang bertujuan untuk memuaskan nasabah internal dan eksternal perusahaan. Kemudian adanya

pemberian penghargaan terhadap SDM yang berupa seorang pimpinan wajib memberikan penghargaan terhadap karyawan sebagai modal utama perusahaan dalam menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan, dan pemberdayaan sumber daya manusia yang berkualitas serta memberlakukannya dengan baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.



DAFTAR ISI

Judul Penelitian (sampul).....	i
Pernyataan Otentisitas Skripsi	iii
Persetujuan Pembimbing	iii
Lembar Pengesahan Ujian Skripsi.....	iv
Lembar Persetujuan Publikasi	iv
Motto Dan Persembahan.....	vi
Abstrak.....	vii
KataPengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xi

BAB I: PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Konsep.....	5
1. Budaya	5
2. Kinerja.....	6
3. Budaya kerja	7
4. Karyawan	8
5. Bank BRI Syariah KC Sidoarjo	9
F. Sistematika Pembahasan	9

BAB II: KAJIAN TEORITIK 11

A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kerangka Teori	14
1. Aspek Budaya Kerja	14
a) Budaya Kerja.....	14
b) Kinerja.....	15
c) Kepuasan Kerja	16
d) Produktivitas	17
e) Inovasi dan Kreatif.....	18

2. Motivasi Kerja.....	20
3. Dampak Budaya Kerja	20
a) Dampak Positif.....	21
b) Dampak Negatif	21
4. Budaya Kerja Dalam Perspektif Islam	21
BAB III: METODE PENELITIAN.....	23
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	23
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Jenis dan Sumber Data.....	25
D. Tahap-Tahap Penelitian	27
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Validasi Data	31
G. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV: HASIL PENELITIAN	36
1. PENYAJIAN DATA.....	39
A. Pengertian Budaya Kerja.....	40
B. Fungsi Budaya Kerja.....	41
C. 7 Nilai Utama Budaya Kerja Bank BRI Syariah	43
a. Tawakal.....	45
b. Integritas	46
c. Antusias	48
d. Berorientasi Bisnis.....	49
e. Kepuasan Pelanggan.....	51
f. Profesional	53
g. Penghargaan Terhadap SDM.....	56
D. Hubungan Budaya Kerja Dengan Kinerja Karyawan.....	58
E. Dampak Budaya Kerja	60
F. Langkah-Langkah Mengatasi Problem Budaya Kerja.....	62
2. ANALISIS DATA	66
A. Pengertian Budaya Kerja.....	66
B. Fungsi Budaya Kerja.....	68
C. 7 Nilai Utama Budaya Kerja Bank BRI Syariah.....	70

a. Tawakal	71
b. Integritas	73
c. Antusias	75
d. Berorientasi Bisnis.....	78
e. Kepuasan Pelanggan.....	81
f. Profesional.....	81
g. Penghargaan Terhadap SDM.....	88
D. Hubungan Budaya Kerja Dengan Kinerja Karyawan	91
E. Dampak Budaya Kerja	94
F. Langkah-Langkah Mengatasi Problem Budaya Kerja	96
BAB V: PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran dan Rekonendasi	101
C. Keterbatasan Penelitian.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	110

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dalam kehidupan sehari-hari seseorang tidak akan terlepas dari lingkungannya. Kepribadian seseorang akan dibentuk pula oleh lingkungannya. Kepribadian tersebut mengarah kepada sikap dan perilaku yang positif. Sikap positif harus didukung oleh suatu norma yang diakui tentang kebenarannya. Sesuatu yang dimaksud tidak lain adalah budaya dimana individu berada. Budaya tersebut diantaranya nilai, keyakinan, anggapan, harapan dan sebagainya. Budaya berasal dari bahasa sansekerta, yaitu *buddhayah*. *Yang* merupakan bentuk dari *budhi* yang berarti budi atau akal fikiran. Maksud tersebut sering dikaitkan dengan akal fikiran manusia, dan etika kesopanan seseorang. Kemudian arti kerja merupakan suatu kegiatan untuk melakukan suatu kegiatan agar memperoleh upah atau gaji. Upah atau gaji ini bisa dimaksud dengan nafkah. Kerja dalam perspektif Islam merupakan sebuah manifestasi dalam hal kebajikan. Kerja merupakan perintah suci Allah kepada hambanya. Meskipun akhirat lebih kekal, namun Allah tetap memerintahkan manusia agar tetap mau berusaha dalam —menggapai nikmat yang diberikanNya. Seperti halnya, yang tercantum dalam QS. Al-Qashas ayat 77, yang artinya: “Dan carilah pada apa yang dianugerahkan Allah padamu untuk (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bagianmu dari (kenikmatan) duniawi, dan berbuat baiklah (pada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi” (Al-Qashash:77).

Jika di simpulkan, budaya kerja menurut perspektif Islam adalah nilai-nilai sosial yang berhubungan dengan akal

dan pikiran manusia dalam menjalankan suatu perilaku dalam sebuah pekerjaan. Jadi, setiap individu yang bekerja harus memiliki budaya yang baik. Individu yang berbudi pekerti baik, maka akan jauh dari nilai-nilai penyimpangan. Jika individu dikatakan jauh dari penyimpangan, maka bisa ditebak, bahwa individu tersebut bersikap akhlakul karimah.

Budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai “kerja” atau bekerja”.¹ Begitu juga yang dijelaskan dalam teori Edgar H. Schein mengatakan bahwa:

“Budaya sebagai suatu pola asumsi dasar bersama yang dipelajari kelompok tertentu untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang resmi dan telah bekerja dengan baik, oleh karena itu diajarkan atau diwariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat memahami, memikirkan dan merasakan terkait dengan masalah-masalah tersebut. Selanjutnya Schein menjelaskan unsur-unsur budaya, yaitu: ilmu pengetahuan, kepercayaan, seni, moral, hukum, adat istiadat, perilaku atau kebiasaan (norma) masyarakat, asumsi dasar, sistem nilai, pembelajaran atau

¹Dwi Agung Nugroho Arianto, “Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar”, *Jurnal Ekonomi* (Vol.9, No: 2, Tahun 2013). Hal. 195

pewarisan, dan masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.²

Budaya kerja yang baik dan positif sangat berpengaruh terhadap perilaku dan efektivitas kinerja perusahaan. Seorang karyawan pasti mendambakan sebuah penghargaan, Penghargaan atau kompensasi yang akan Begitu juga menurut Koesmono yang berpendapat bahwa:

“kinerja di definisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab”.³

Sedangkan menurut Pabundu Tika yang berpendapat bahwa:

“Kinerja merupakan hasil fungsi pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi faktor motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan untuk mencapai tujuan dalam periode waktu tertentu”⁴

Hasil kinerja yang baik akan berpengaruh pada kepuasan kerja bagi karyawan. Kepuasan kerja juga terpengaruh dari budaya kerja yang sehat. Seperti halnya budaya kerja yang terdapat pada bank BRI Syariah. Bank BRI

²Edgar H.Schein, “ Pengaruh Budaya Kerja, Kemampuan, Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang (BPKS)”, *Jurnal Magister Manajemen* (Vol.1, No. 1, Tahun 2017) Hal. 62

³Teman Koesmono,”Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengelolaan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur”, *Jurnal Manajemen Kewirausahaan* (Vol.7, No. 2, Tahun.2005), hal. 171-188

⁴Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hal.121

Syariah menggunakan tujuh nilai utama budaya kerja dalam pembentukan budaya kerjanya. Tujuh nilai budaya kerja tersebut diantaranya adalah tawakal, integritas, antusias, profesional, kepuasan pelanggan, berorientasi bisnis dan penghargaan terhadap SDM.

Bank BRI Syariah merupakan bank yang bergerak dalam bidang simpan pinjam yang sesuai syariah Islam. Semua karyawannya dituntut untuk bekerja dengan cepat, efektif, dan efisien, untuk itulah tuntutan akan kinerja yang tinggi dari para karyawannya dalam bekerja sangat dibutuhkan untuk mencapai target kerja yang telah ditetapkan di tahun kerja sebelumnya. Untuk mencapai kinerja yang baik telah diupayakan berbagai usaha oleh pihak perbankan termasuk menciptakan kondisi kerja yang baik dengan melaksanakan dan menanamkan nilai-nilai budaya kerja pada seluruh karyawan dengan harapan budaya tersebut dapat diterima dengan baik dan menjadi motivasi bagi seluruh karyawan dalam bekerja. Budaya kerja yang ditanamkan berpedoman pada nilai-nilai budaya yang diadopsi sesuai dengan sifat organisasi. Diharapkan dengan penyebaran budaya kerja dapat berdampak positif pada perubahan cara kerja karyawan yang kurang baik menjadi lebih baik, perubahan pada tingkat disiplin karyawan, sehingga kinerja karyawan semakin meningkat. Hal ini dikarenakan setiap tahunnya ada peningkatan targetan yang diberlakukan pihak perbankan kepada para karyawannya. Sehingga perlu adanya saling kerjasama dan budaya kerja yang kuat agar tercapainya targetan yang di berikan.

Selain itu, bank BRI Syariah juga menggunakan prinsip dasar syariah dalam menjalankan bisnis perbankan. Prinsip syariah yang dijalankan mengacu pada syariah islam yang berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadist. Ada tiga prinsip dasar syariah islam dalam dunia perbankan. Prinsip tersebut diantaranya adalah aqidah, syariah, dan akhlak. Prinsip dasar syariah merupakan sebuah komponen ajaran Islam yang

mengatur hubungan seseorang dengan ibadahnya (*Habluminallah*) maupun dalam bidang muamalah (*Habluminannas*). Yang dimaksud bidang muamalah tersebut diantaranya adalah perekonomian, harta benda, maupun perniagaan. Prinsip dasar aqidah merupakan sebuah komponen ajaran Islam yang mengatur tentang keyakinan manusia atas keberadaan dan kekuasaan Allah SWT. Dimana seseorang yang beraktivitas, agar selalu berharap untuk mendapatkan keridhaan Allah SWT. Sedangkan prinsip dasar akhlak merupakan landasan perilaku atau kepribadian seseorang, agar dapat menjalankan perintah sesuai dengan syariah dan aqidah yang menjadi pedoman hidupnya. Pedoman hidup tersebut akan mengarahkan seseorang kepada sifat akhlakul karimah.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah dengan pembentukan tujuh nilai budaya kerja dapat menjadi dorongan bagi karyawan dalam upaya meningkatkan kinerjanya ?
2. Apa dampak positif dari penerapan tujuh nilai budaya kerja di Bank BRI Syariah dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab beberapa pertanyaan mengenai fokus penelitian "**Penerapan Tujuh Nilai Utama Budaya Kerja Korporate Unggul PT Bank BRI Syariah TBK**" yang bersumber dari rumusan masalah di atas, yaitu:

1. Untuk menggambarkan tentang budaya kerja yang berjalan pada bank BRI Syariah
2. Untuk mengetahui apa saja dampak positif dari penerapan tujuh budaya kerja di Bank BRI Syariah dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritik

- a. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan sebagai langkah pengembangan ilmu pengetahuan tentang budaya kerja
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya terhadap objek penelitian ataupun aspek penelitian sejenis sehingga dapat mengisi kekurangan yang belum tercakup dalam penelitian ini.

2. Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan tentang budaya kerja bagi lembaga ataupun organisasi yang sedang menjalankan kegiatan organisasinya.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi tambahan referensi perpustakaan untuk meninjau teori tentang budaya kerja
- c. Untuk penulis, penelitian ini merupakan suatu wadah untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan dalam meningkatkan kemampuan berfikir melalui karya ilmiah atau penelitian.

E. Definisi Konsep

a. Budaya

Budaya adalah perspektif nilai, pemahaman cara bekerja, aturan, norma, pola pikir, dan perilaku setiap seseorang atau sekelompok pegawai maupun pimpinannya dalam menjalankan suatu pekerjaan.

b. Kinerja

Menurut Pabundu Tika mengatakan bahwa:

“kinerja merupakan hasil fungsi pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi faktor motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan untuk mencapai tujuan dalam periode waktu tertentu”.

Ada empat definisi kata kinerja menurut para ahli. Definisi tersebut diantaranya adalah:

1. Menurut Stoner, dalam bukunya *Manajaemen* mengemukakan bahwa kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan
2. Bernadin dan Rusel dalam bukunya Achamd S, R uby mendefinisikan kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.
3. Handoko dalam bukunya *Manajamen Persoonalia dan Sumber Daya* mendefinisikan kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan.
4. Prawiro Suntoro dalam bukunya Merry Dan Dianp, Panji mengemukakan, bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelempokporang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Dari empat definisi kinerja diatas, dapat diketahui bahwa unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja terdiri dari:

1. Hasil-hasil fungsi pekerjaan
2. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan atau pegawai, seperti: motivasi, kecakapan, persepsi peranan, dsb.
3. Pencapaian tujuan organisasi
4. Periode waktu tertentu.⁵

Risky Damayanti berpendapat bahwa:

⁵Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hal.121

“Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma maupun etika”.⁶

c. Budaya Kerja

Budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai “kerja” atau “bekerja”.⁷ Edgar H. Schein mendefinisikan bahwa:

“Budaya sebagai suatu pola asumsi dasar bersama yang dipelajari kelompok tertentu untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang resmi dan telah bekerja dengan baik dan oleh karena itu diajarkan atau diwariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat memahami, memikirkan dan merasakan terkait dengan masalah-masalah tersebut. Selanjutnya Schein menjelaskan unsur-unsur budaya, yaitu:

⁶Risky Damayanti, “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Sekar Tanjung”, *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* (Vol.2, No. 3, Tahun.2008), hal. 68

⁷Dwi Agung Nugroho Arianto, “Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar”, *Jurnal Ekonomi* (Vol.9, No: 2, Tahun 2013). Hal. 195

ilmu pengetahuan, kepercayaan, seni, moral, hukum, adat istiadat, perilaku atau kebiasaan (norma) masyarakat, asumsi dasar, sistem nilai, pembelajaran atau pewarisan, dan masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal”.⁸

d. Karyawan

Karyawan adalah sumber daya manusia yang berada dibawah naungan sebuah organisasi profit maupun non profit. Sebuah organisasi atau perusahaan sangat membutuhkan seorang karyawan. Karyawan sangat membantu sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. Karyawan yang bekerja akan terikat oleh sebuah budaya kerja. Budaya kerja yang diberlakukan bertujuan, agar karyawan bekerja secara maksimal. Budaya kerja akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. budaya kerja memberikan dampak terhadap mutu dan kualitas karyawan. Sebuah organisasi pasti memiliki sebuah budaya kerja. Hal tersebut bertujuan, agar organisasi dapat mencapai tujuannya.⁹

e. PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo

BRI Syariah adalah lembaga perbankan syariah. BRI syariah juga merupakan sebuah bank yang memberikan pelayanan simpan pinjam. Nasabah bank

⁸Edgar H.Schein, “ Pengaruh Budaya Kerja, Kemampuan, Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang (BPKS)”, *Jurnal Magister Manajemen* (Vol.1, No. 1, Tahun 2017) Hal. 62

⁹Sunarsi, “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas dan Mutu Kinerja Karyawan Koperasi Sri Rejeki Kabupaten Lumajang”, *Jurnal Manajemen* (Vol.6, No. 1 2018)

BRI Syariah berasal dari semua jenis kalangan. BRI Syariah bergerak dibidang *financial*. BRI Syariah telah berdiri selama sepuluh tahun. BRI Syariah bergerak atas dasar prinsip perbankan syariah. BRI Syariah telah menjalankan layanan dan produk terbaiknya. BRI syariah juga telah menjadi bank ritel modern dengan layanan *financial* sesuai dengan kebutuhan nasabah. BRI syariah juga telah berkembang diseluruh nusantara.¹⁰

F. Sistematika Pembahasan

Pemaparan sistematika ini untuk memudahkan pembahasan masalah yang ada di dalam penelitian ini. Hal tersebut dilakukan agar permasalahannya dapat dipahami secara sistematis. Dalam penelitian ini terbagi ke dalam beberapa bab. Pada setiap bab nya terdiri dari beberapa sub-sub bab. Berikut ini adalah sistematika pembahasannya:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan definisi konsep.

BAB II : KAJIAN TEORI

Dalam bab ini terdiri dari kerangka teori. Kerangka teori menguraikan landasan teori yang berhubungan dengan topik penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini terdapat pembahasan tentang metode penelitian. Didalamnya terdiri dari pendekatan, jenis, sumber data, lokasi, teknik pengumpulan data, dan analisis data penelitian.

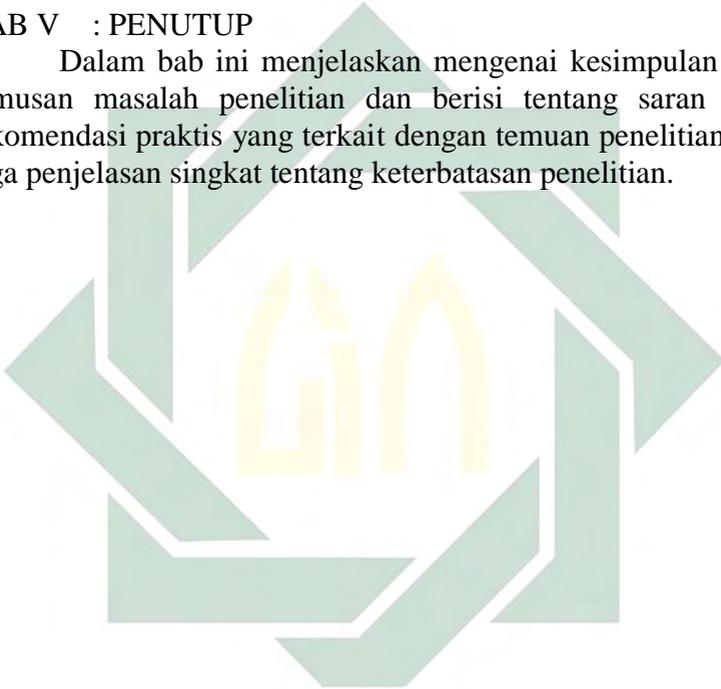
¹⁰Buku Dasawarsa BRI Syariah, diakses dari <https://www.brisyariah.co.id/milestone.php>, pada tanggal 16 Februari 2020, pukul 08.52

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang inti dari penelitian. Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian. Hasil penelitian tersebut berupa gambaran objek penelitian secara menyeluruh dan membahas tentang data-data yang terkait dengan rumusan masalah.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari rumusan masalah penelitian dan berisi tentang saran atau rekomendasi praktis yang terkait dengan temuan penelitian dan juga penjelasan singkat tentang keterbatasan penelitian.



BAB II

KAJIAN TEORI

1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting untuk dijadikan acuan oleh penelitian yang baru. Penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai acuan. Penelitian terdahulu juga berkaitan dengan judul penelitian, yaitu:

- a. Yuni Ike P. melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Budaya Kerja Karyawan di PT. Binaharja Semarang”. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2016 di Semarang. Hasil penelitian ini menjelaskan tentang budaya kerja karyawan di PT Binaharja. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa PT Binaharja menerapkan tiga budaya kerja sehat dalam menciptakan kinerja karyawan. Tiga budaya kerja tersebut disingkat 3S. 3S yang dimaksud adalah Sholat, Sehat, Selamat. persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menjelaskan tentang budaya kerja. Perbedaan dengan penelitian ini hanya objek penelitiannya.¹¹
- b. Vivin Oktavia melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Mutu dan Hasil Produk Jasa di CV Pelita Harapan di Jogjakarta”. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2012 di Jogjakarta. Hasil penelitian ini adalah membahas mengenai pengaruh budaya kerja terhadap pelayanan jasa yang dilaksanakan oleh CV Pelita Harapan terhadap konsumennya. CV Pelita Harapan ini bergerak di bidang jasa tour and travel. Budaya kerja yang diterapkan adalah

¹¹Yuni Ike P, “Analisis Budaya Kerja Karyawan di PT. Binaharja Semarang”, *Jurnal Manajemen* (Vol. 2. No. 1, 2016)

senyum, sapa, salam yang wajib diberikan pada konsumennya.¹² persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menjelaskan mengenai budaya kerja. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek dan tempat penelitiannya.

- c. Aji Kusuma Hadi melakukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Budaya Kerja Menuju kinerja Organisasi Yang Berkualitas Dalam Perspektif Islam”. Penelitian ini disusun pada tahun 2015 di Solo. Penelitian ini menjelaskan mengenai budaya kerja menurut pandangan islam. Perspektif islam menjelaskan bahwa budaya kerja yang sehat berawal dari seorang pemimpin. Pemimpin yang dimaksud adalah pemimpin yang bersifat adil, jujur dan bijaksana. Organisasi yang sehat tercipta karena budaya kerja yang baik. Budaya kerja telah diterapkan sejak zaman Rasulullah. Budaya kerja yang dibentuk pada sebuah organisasi bertujuan agar lebih mudah dalam mencapai tujuannya. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menjelaskan tentang budaya kerja. perbedaan dengan penelitian ini adalah mengenai objek yang dikaji dan lokasinya.¹³
- d. Allyta Pujiani melakukan penelitian berjudul “Analisis Program Budaya Kerja Sehat menuju Organisasi yang Sejahtera dan Makmur” . penelitian ini disusun pada tahun 2014 di Ngawi. Penelitian ini menjelaskan mengenai pengaruh budaya kerja yang dapat berdampak pada kesejahteraan karyawan. Budaya kerja yang diterapkan diantaranya jujur, adil, antusias, profesional.

¹²Vivinoktavia “PengaruhBudayaKerjaTerhadapMutu dan Hasil ProdukJasa di CV PelitaHarapan di Jogjakarta”, *Jurnal Ekonomi* (Vol. 3. No. 2, 2012)

¹³Aji Kusuma Hadi “EfektivitasBudayaKerjaMenujukinerjaOrganisasi Yang BerkualitasDalamPerspektif Islam”, *Jurnal Pendidikan* (Vol.8, No: 3, Tahun 2015). Hal. 12

Budaya kerja tersebut dibentuk agar organisasi berkembang dengan sehat dan karyawannya bisa hidup sejahtera dan layak dalam bekerja. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang budaya kerja. budaya kerja yang sama dengan penelitian ini adalah antusias dan profesional. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah objek dan lokasi penelitiannya.¹⁴

- e. Yeyen Fitriani melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Budaya Kerja Organisasi Terhadap Mutu Dan Kualitas Kinerja Karyawan Bank Jawa Tengah di Semarang”. Penelitian ini disusun pada tahun 2017 di Semarang. Penelitian ini menjelaskan budaya kerja organisasi di bank jawa tengah. Budaya kerja tersebut diantaranya adalah senyum, sapa, salam dalam menjalankan pelayanan terhadap nasabah bank. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai budaya kerja bank. Sedangkan perbedaannya adalah lokasinya.¹⁵
- f. Agil Danang P melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Sistem Budaya Kerja Terhadap Loyalitas Pelanggan di CV Cakrawala Indonesia”.¹⁶ Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2018 di Tuban. Penelitian ini membahas mengenai budaya kerja yang berpengaruh

¹⁴AllytaPujiani “Analisis Program BudayaKerjaSehatmenujuOrganisasi yang Sejahtera dan Makmur”, *Jurnal Ekonomi* (Vol. 7, No: 4, Tahun 2014), hal 135

¹⁵YeyenFitriani “PengaruhBudayaKerjaOrganisasiTerhadapMutu Dan KualitasKinerjaKaryawan Bank Jawa Tengah di Semarang”, *Jurnal Ekonomi* (Vol. 2, No: 3, Tahun 2017), hal 14

¹⁶Agil Danang P
“PengaruhSistemBudayaKerjaTerhadapLoyalitasPelanggan di CVCakrawala Indonesia”, *Jurnal Manajen* (Vol. 3, No. 2, Tahun 2018). Hal.15

terhadap loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan tergantung budaya kerja organisasi yang ada. Budaya kerja pada organisasi dilaksanakan untuk mencapai tujuan. Tujuan tersebut diantaranya adalah untuk mendapatkan loyalitas pelanggan. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menjelaskan mengenai budaya kerja, sedangkan perbedaan pada penelitian ini adalah objek dan lokasinya.

- g. Layaman dan Maya Jumalia melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Budaya Kerja Dan Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syaiah Mandiri Cabang Cirebon”. Penelitian ini disusun pada tahun 2016 di Cirebon. Penelitian ini menjelaskan, bahwa ssebelum diterapkannya budaya kerja dengan perspektif islam, kinerja karyawan bank sangat tidak beratutan. Namun, setelah diterapkannya budaya kerja dan etos kerja secara Islami kinerja karyawan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan objek bank Syariah. adapun perbedaanya terletak pada lokasi peneliannya.
- h. Hastono Andi melakukan penelitian yang berjudul “Nilai-Nilai Islam Budaya Kerja Bank Syariah Mandiri Pusat”. Penelitian ini disusun pada tahun 2009 di Jakarta Pusat. Penelitian ini menjelaskan mengenai pentingnya penerapan nilai-nilai Islam dalam penerapan budaya kerja di bank-bank Syariah. Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan objek bank Syariah. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah lokasi penelitiannya.

2. Kerangka Teori

A. Aspek Budaya Kerja

Budaya kerja merupakan suatu aturan atau nilai yang diterapkan pada sebuah organisasi atau perusahaan.

Budaya atau nilai atau aturan bertujuan untuk memudahkan organisasi dalam mencapai sebuah tujuan. Budaya kerja memiliki beberapa aspek. Aspek budaya kerja tersebut meliputi:

a. Budaya Kerja

Budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai kerja” atau “bekerja”.¹⁷

Edgar H.Schein mendefinisikan budaya sebagai suatu pola asumsi dasar bersama yang dipelajari kelompok tertentu untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang resmi dan telah bekerja dengan baik dan oleh karena itu diajarkan/diwariskan kepada anggota-anggotabarbaru sebagai cara yang tepat memahami, memikirkan dan merasakan terkait dengan masalah- masalah tersebut. Selanjutnya Schein menjelaskan unsur-unsur budaya, yaitu: ilmu pengetahuan, kepercayaan, seni, moral, hukum, adatistiadat, perilaku/kebiasaan (norma) masyarakat, asumsi dasar, sistem nilai, pembelajaran/ pewarisan, dan masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.¹⁸

¹⁷Dwi Agung Nugroho Arianto, “Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kera dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar”, *Jurnal Ekonomi* (Vol.9, No: 2, Tahun 2013). Hal. 195

¹⁸Edgar H.Schein, “ Pengaruh Budaya Kerja, Kemampuan, Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang (BPKS)”, *Jurnal Magister Manajemen* (Vol.1, No. 1, Tahun 2017) Hal. 62

Manfaat dari penerapan budaya kerja yang baik antara lain: meningkatkan jiwa gotong royong, meningkatkan kebersamaan, saling terbuka satu sama lain, meningkatkan jiwa kekeluargaan, meningkatkan rasa kekeluargaan, membangun komunikasi yang lebih baik, meningkatkan produktivitas kerja, tanggap dengan perkembangan dunia luar, dan lain-lain.

b. Kinerja

Menurut Pabundopo Tika bahwa kinerja merupakan hasil fungsi pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi faktor motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan untuk mencapai tujuan dalam periode waktu tertentu. Ada empat definisi kata kinerja menurut para ahli. Definisi tersebut diantaranya adalah:

- a) Menurut Stoner, dalam bukunya *Manajemen* mengemukakan bahwa kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan
- b) Bernadine dan Rusel dalam bukunya Achamd S, Ruby mendefinisikan kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.
- c) Handoko dalam bukunya *Manajemen Personalia dan Sumber Daya* mendefinisikan kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan.
- d) Prawiro Sutoro dalam bukunya Merry Dan Dian Panji mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Dari empat definisi kinerja diatas, dapat diketahui bahwa unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja terdiri dari:

- 1) Hasil-hasil fungsi pekerjaan

- 2) Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan atau pegawai, seperti: motivasi, kecakapan, persepsi peranan, dan sebagainya.
- 3) Pencapaian tujuan organisasi
- 4) Periode waktu tertentu.¹⁹

Menurut Risky Damayanti, Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma maupun etika.²⁰

c. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja sebenarnya mempunyai dua kata. Kata tersebut diantaranya kata kepuasan dan kerja. Kepuasan adalah sesuatu perasaan yang dialami oleh seseorang, dimana apa yang diharapkan telah terpenuhi atau bahkan apa yang diterima melebihi yang diharapkan, sedangkan kerja merupakan usaha seseorang untuk mencapai tujuan dengan memperoleh pendapatan atau kompensasi dari kontribusinya kepada tempat pekerjaannya.

Menurut Agustina Hanafi, kepuasan kerja merupakan dambaan setiap individu yang sudah bekerja. Masing-masing karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek-aspek

¹⁹Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hal.121

²⁰Risky Damayanti, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Sekar Tanjung", *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* (Vol.2, No. 3, Tahun.2008), hal. 68

dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.²¹

d. Produktivitas

Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan yang ada diperusahaan. Dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efektif dan efisien, sehingga semua berakhir dengan pencapaian tujuan yang ditetapkan. Untuk mengukur produktivitas kerja dibutuhkan suatu indikator, yaitu sebagai berikut:²²

1. Kemampuan

Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seseorang karyawan sangat bergantung pada ketrampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya kepada mereka.

2. Meningkatkan hasil yang dicapai

Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang dapat disarakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jadi, upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.

3. Semangat kerja

²¹Agustina Hanafi, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis RS Islam Siti Khadijah Palembang) ", *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan* (Vol.3, No. 2, Tahun.2018), hal. 120

²²Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi* (Jakarta:Kencana, 2011) Hal. 207-212

Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

4. Pengembangan diri

Pengembangan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja . pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi. Semakin kuat tantangannya, pengembangan diri mutlak dilakukan. Begitu juga harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan.

5. Mutu

Selalu meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seseorang pegawai. Jadi meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

6. Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.

e. Inovasi dan kreativitas

West berpendapat, bahwa inovasi adalah pengenalan cara baru yang lebih baik dalam mengerjakan berbagai hal baru di tempat kerja. Salah satu penentu utama inovasi adalah tantangan dalam lingkungan organisasi, karena organisasi inovatif memberikan tekanan kuat pada kualitas, dan dukungan manajerial untuk inovasi dan sangat menentukan apabila seluruh individu ingin mengembangkan

dan mengimplementasikan ide mengenai cara-cara baru yang lebih baik dalam mengerjakan hal. ²³

Everett mendefinisikan bahwa, inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok yang diadopsi.²⁴ Inovasi mempunyai empat ciri yaitu memiliki kekhasan artinya suatu inovasi memiliki ciri khas dalam artian memiliki suatu ide atau gagasan baru. Program Inovasi dilakukan melalui program terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak tergesa-gesa. Inovasi akan disiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu. Berikut beberapa strategi inovasi yang digunakan dalam pembuatan ide atau gagasan baru. Sifat bahan dalam inovasi ada enam, yaitu penggantian, perubahan, penambahan, penyusunan kembali, penghapusan, dan penguatan.

Menurut Suhartini inovasi merupakan proses mengelola inovasi di suatu perusahaan agar dapat berdaya guna bagi penciptaan keunggulan bersaing yang berkelanjutan bagi perusahaan.²⁵ Manajemen inovasi diperlukan karena untuk mengakui bahwa ide-ide segar harus terus mengalir secepat mungkin dan setiap saat sebagai antisipasi perkembangan dunia yang semakin cepat, beragam, dan dinamis. Disinilah peran manajemen inovasi harus berperan penting.

²³Ibid Hal. 104-105

²⁴Effered , *Skripsi, Strategi Inovasi Produk Dalam Customer Relationship Marketing Untuk Meningkatkan Motivasi Membeli*, (Malang: UIN Maulnan Malik Ibrahim, 2013)

²⁵Suhartini, *Jurnal, Pengaruh Inovasi Produk, Kreativitas Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Keunggulan Bersaing*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2017)

f. Motivasi Kerja

Pamela berpendapat, bahwa motivasi kerja merupakan kunci kesuksesan bagi organisasi dalam menjaga kelangsungan pekerjaan dengan cara memberikan bantuan dengan kuat. Motivasi merupakan bimbingan yang bersifat mengarahkan sumber daya atau imbalan kepada karyawan agar mereka lebih bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam artian umum, bahwa motivasi merupakan sebuah dukungan atau dorongan kepada seseorang yang bersifat material atau non material, guna bertujuan sebagai penyemangat bagi orang tersebut. Motivasi bagi karyawan memiliki beberapa aspek. Aspek motivasi tersebut adalah adanya kedisiplinan karyawan, imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi, kepercayaan diri, daya tahan terhadap tekanan, tanggung jawab dalam pekerjaan,²⁶

B. Dampak Budaya Kerja

Penerapan budaya kerja dalam organisasi memiliki beberapa dampak. Dampak tersebut berupa dampak positif dan dampak negatif. Desi Rosiana Sari berpendapat, bahwa budaya kerja memiliki dampak positif dan negatif bagi karyawan maupun organisasi. Budaya kerja diciptakan bertujuan, untuk memberikan dorongan bagi karyawan agar menjalaninya. Budaya kerja sangat berperan penting bagi jalannya visi misi untuk menggapai tujuan. Berikut dampak positif dan negatif budaya kerja:²⁷

a) Dampak positif :

²⁶Pamela, *Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Kerja terhadap Karyawan PT Angkasa Raya Jogjakarta* (Yogyakarta: 2017)

²⁷Desi Rosiana Sari. , “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kutai Timur”, *Jurnal Ekonomi*(Vol. 1, No: 2, Tahun 2013). Hal.231

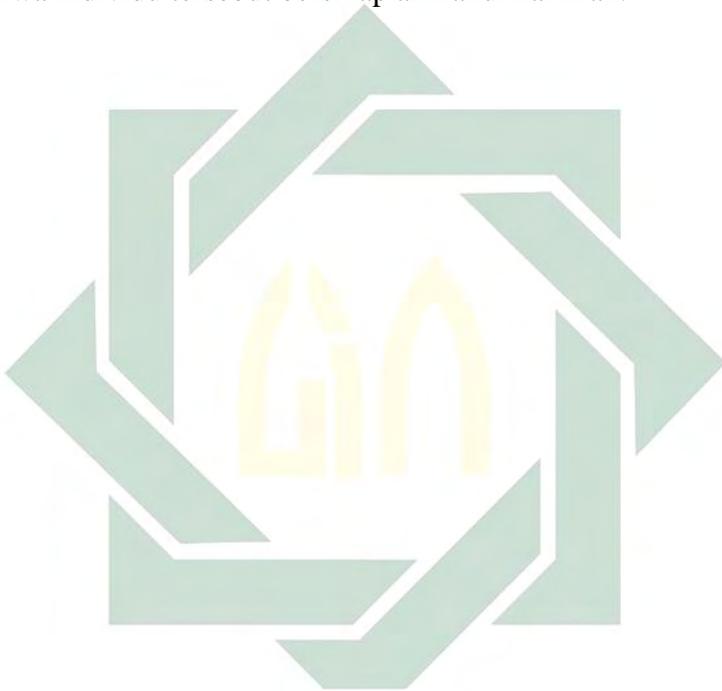
1. Memberikan dorongan dan motivasi terhadap karyawan dalam bekerja
 2. Menimbulkan persaingan sehat antar karyawan
 3. Dapat menjadikan acuan dasar bagi organisasi atau perusahaan dalam menjalankan visi misi untuk mencapai tujuan
- b) Dampak negatif:
1. Dapat menyebabkan konflik batin bagi karyawan
 2. Dapat menjadikan penyebab hukuman berupa pemecatan bagi karyawan yang melanggar.

C. Budaya Kerja Dalam Perspektif Islam

Budaya berasal dari bahasa sansekerta, yaitu *buddhayah*. Yang merupakan bentuk dari *budhi* yang berarti budi atau akal fikiran. Maksud tersebut sering dikaitkan dengan akal fikiran manusia, dan etika kesopnanan seseorang. Kemudian arti kerja merupakan suatu kegiatan untuk melakukan suatu kegiatan agar memperoleh upah atau gaji. Upah atau gaji ini bisa dimaksud dengan nafkah. Kerja dalam perspektif islam merupakan sebuah manifestasi dalam hal kebajikan. Kerja merupakan perintah suci Allah kepada hambanya. Meskipun akhirat lebih kekal, nmaun Allah tetap memerintahkan manusia agar tetap mau berusaha dalam menggapai nikmat yang diberikanNya. Seperti halnya, yang tercantum dalam QS. Al-Qashas: 77. Yang artinya “Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (untuk kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bagianmu dari (kenikmatan) duniawi, dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi”. (QS- Al Qashash:77).

Jika di simpulkan, budaya kerja menurut perspektif Islam adalah nilai-nilai sosial yang berhubungan dengan akal

dan pikiran manusia dalam menjalankan suatu perilaku dalam sebuah pekerjaan. Jadi, setiap individu yang bekerja harus memiliki budaya yang baik. Individu yang berbudi pekerti baik, maka akan jauh dari nilai-nilai penyimpangan. Jika individu dikatakan jauh dari penyimpangan, maka bisa ditebak, bahwa individu tersebut bersikap akhlakul karimah.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian dan pengembangan atau dalam bahasa Inggrisnya *Research and Development* adalah Penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu, dan menguji keefektifan produk tersebut.²⁸ Metode penelitian dan penyelidikan adalah suatu kegiatan mengkaji secara teliti dan teratur dalam suatu bidang ilmu menurut kaidah tertentu. Kaidah yang dimaksud penelitian ini adalah metode. Metode merupakan suatu kerangka kerja untuk melakukan suatu tindakan atau suatu kerangka berpikir.²⁹

Dalam dunia pendidikan pendekatan penelitian yang terkenal terbagi menjadi dua yaitu kualitatif dan kuantitatif. Dalam penulisan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses daripada hasil suatu aktivitas. Selain itu, tujuan pendekatan ini dalam penelitian adalah untuk menghasilkan produk tertentu, dan menguji keefektifan produk tersebut.

Secara umum penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami (*understanding*) makna yang disimbolkan dalam perilaku masyarakat menurut perspektif masyarakat itu sendiri. Penelitian kualitatif adalah salah satu metode untuk mendapatkan kebenaran dan tergolong sebagai penelitian ilmiah yang dibangun atas dasar teori-teori yang berkembang dari penelitian dan terkontrol atas dasar empirik jadi, dalam

²⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*, (Bandung, Alfabeta, 2018), Hal. 297)

²⁹Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta :Gramata Publishing, 2013), Hal. 73

penelitian kualitatif ini bukan hanya penyajian data apa adanya melainkan juga berusaha menginterpretasikan korelasi sebagai faktor yang ada yang berlaku meliputi sudut pandang atau proses yang sedang berlangsung.

Berpijak dari penelitian diatas, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena untuk mengetahui bentuk dari sebuah sistem budaya organisasi yang ada pada bank BRI Syariah kabupaten Sidoarjo.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif dan jenis penelitian metode teori dasar. Penelitian deskriptif yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistemik, sehingga penelitian ini dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistemik , akurat fakta, dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu.

Alasan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif adalah memahami secara mendalam dan menggali makna dari subjek yang diteliti. Penelitian ini telah dilaksanakan secara langsung dengan mendatangi narasumber atau informan dilapangan yaitu di kantor cabang bank BRI Syariah di Sidoarjo.

Sedangkan, penelitian metode teori dasar (Grounded Theory) merupakan penelitian yang dilkaukan untuk menemukan suatu teori atau menguatkan teori yang sudah ada dengan mengkaji prinsip dan kaidah dasar yang ada lalu dibuat kesimpulann dasar yang membentuk prinsip dasar dari suatu teori.³⁰

Inti dari pendekatan grounded theory adalah pengembangan suatu teori yang berhubungan erat kepada

³⁰Saefuddin Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta :PustakaPelajar, 2001), Hal. 6

konteks peristiwa yang dipelajari. Alasan penelitian ini menggunakan jenis penelitian grounded theory adalah menemukan suatu teori atau menguatkan teori yang sudah ada. Penelitian ini telah dilaksanakan secara langsung dengan terjun lapangan, secara langsung sesuai dengan situasi berdasarkan berbagai penilaian tentang bentuk budaya kerja di bank BRI Syariah kabupaten Sidoarjo.

B. Objek penelitian

Lokasi atau objek yang telah dijadikan dalam penelitian ini adalah di kantor cabang bank BRI Syariah. Adapun lokasi penelitian ini berada di Jln. Ahmad Yani No.41 A-B kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian ini adalah mengenai tujuh nilai utama budaya kerja yang ada di bank BRI Syariah.

Berkaitan dengan fokus, Bank BRI Syariah ini merupakan sebuah organisasi dalam bentuk perusahaan terbuka yang menerapkan budaya kerja yang baik di dalamnya. Terdapat tujuh nilai utama budaya kerja yang di terapkan oleh bank BRI Syariah. Tujuh bentuk nilai budaya kerja tersebut diantaranya adalah tawakal, integritas, antusias, profesional, kepuasan pelanggan, berorientasi bisnis, dan penghargaan terhadap SDM.

C. Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang tidak berupa angka-angka, melainkan diuraikan dalam bentuk kalimat.

1. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua macam, yaitu data primer dan data sekunder :³¹

³¹Saefuddin Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta :PustakaPelajar, 2001), hal.91

1). Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh langsung dari subjek relevan penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data secara langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Adapun sumber data primer yang telah digunakan dalam penelitian ini adalah pihak anggota karyawan bank BRI Syariah dan perwakilan dari seorang manajer pada bank BRI Syariah tersebut dengan cara pendekatan melalui wawancara atau mencari informasi secara langsung di lapangan.

2). Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti dari subjek penelitian. Adapun sumber data sekunder yang telah digunakan dalam penelitian ini adalah berwujud data dokumentasi atau data laporan yang mengenai penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek darimana data dapat diperoleh dan untuk memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi sumber data. Peneliti menggunakan rumus 3P dalam mengumpulkan sumber data, yaitu :³²

1) Person (orang), merupakan tempat dimana peneliti bertanya mengenai variabel yang diteliti.

2) Paper (kertas), adalah tempat peneliti membaca dan mempelajari segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian, seperti arsip, angka, gambar, dokumen-dokumen, simbol-simbol, dan lain sebagainya.

3) Place (tempat), yaitu tempat berlangsungnya kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

Adapun sumber data yang lain yang telah digunakan oleh peneliti juga melalui 3 teknik pengumpulan data, yaitu :

³²Arikunto, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta :RinekaCipta, 2006) hal. 24

1. Informan,

Merupakan tempat atau sasaran seseorang dimana peneliti dapat bertanya mengenai variabel dan sampel yang diteliti dan mendapatkan informasi penelitian dari seorang informan. Informan tersebut merupakan seorang anggota karyawan dan seorang manajer bank BRI Syariah di kabupaten Sidoarjo.

2. Dokumentasi

Merupakan mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, laporan penting, agenda, dan sebagainya yang berhubungan dengan masalah penelitian. Data tersebut dapat berupa sejarah, profil, dan lain sebagainya.

3. Observasi

Peneliti menggunakan teknik observasi, karena untuk mendapatkan data secara langsung dan nyata tidak di manipulasi. Selain itu, observasi juga dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai penerapan tujuh nilai utama budaya kerja korporate unggul bank BRI Syariah.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Untuk melakukan sebuah penelitian kualitatif, perlu mengetahui tahap-tahap yang telah dilalui dalam proses penelitian. Tahapan ini disusun secara sistematis agar diperoleh data secara sistematis pula. Ada empat tahap yang bisa dikerjakan dalam suatu penelitian, yaitu:³³

1. Tahap Pra-Lapangan

Pada tahap pra-lapangan merupakan tahap peninjauan lapangan. Ada enam langkah yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

- 1) Menyusun rancangan penelitian

³³Lexy J. Moleong, *metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung :RemajaRosdakarya, 2002), hal 85-109

Pada tahap ini, peneliti membuat usulan penelitian atau proposal penelitian yang sebelumnya didiskusikan dengan dosen pembimbing dan mahasiswa.

2) Memilih lapangan penelitian

Dalam konteks penelitian yang telah dilakukan peneliti sebelum membuat usulan pengajuan judul, peneliti terlebih dahulu mencari data atau informasi tentang objek yang telah diteliti melalui beberapa cara, yang kemudian tertarik untuk dijadikan objek penelitian yang sesuai dengan jurusan. Dalam hal ini, peneliti memilih bank BRI Syariah sebagai objek penelitian. Setelah itu, peneliti melakukan tahap mengurus Perizinan yakni, mengurus perizinan untuk melakukan wawancara di bank BRI Syariah kabupaten Sidoarjo.

3) Menjajaki dan menilai lapangan Tahap ini dilakukan untuk memperoleh gambaran umum tentang tujuh nilai utamabudaya kerja yang baik pada bank BRI Syariah agar peneliti lebih siap terjun ke lapangan untuk menilai keadaan, situasi, latar belakang dan konteksnya sehingga dapat ditemukan dengan apa yang dipikirkan oleh peneliti.

4) Memilih dan Memanfaatkan Informan, tahap ini peneliti memilih seorang informan yang merupakan orang yang benar-benar tahu dan terlibat dalam kegiatan di bank BRI Syariah, sehingga peneliti dapat memanfaatkan informan tersebut untuk melancarkan penelitian.

5) Langkah selanjutnya adalah menyiapkan perlengkapan penelitian. Pada tahap ini peneliti mempersiapkan segala sesuatu atau kebutuhan yang telah dipergunakan dalam penelitian.

2. Tahap Lapangan

Dalam tahap lapangan ini, peneliti menggunakan tiga bagian tahap-tahap lapangan yang sebagai berikut, yaitu :

a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri

Peneliti diharapkan memahami latar belakang penelitian. Selain itu, peneliti juga bersiap secara fisik, mental, dan etika.

Peneliti perlu menjaga diri dan mental secara matang dan serius untuk membahas penelitian ini. Peneliti juga perlu memperhatikan pada saat melakukan wawancara dengan narasumber.

b. Memasuki Lapangan

Pada saat sudah masuk ke lapangan peneliti menjalin hubungan yang akrab dengan subyek penelitian dengan menggunakan tutur bahasa yang baik, sopan, akrab serta bergaul dengan mereka dan tetap menjaga etika pergaulan, tingkah laku, dan norma-norma yang berlaku ketika berada di lapangan penelitian tersebut.

c. Berperan serta sambil mengumpulkan data

Dalam tahap ini, peneliti mulai melakukan wawancara mengenai penelitian terkait. Peneliti juga mencatat data yang diperolehnya ke dalam field notes, baik data yang diperoleh dari wawancara dan dokumen.

3. Tahap Analisis Data

Dalam tahap Analisis data merupakan suatu tahap mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar agar dapat memudahkan dalam menentukan tema dan dapat merumuskan hipotesa kerja yang sesuai dengan data.³⁴

4. Tahap Penulisan Laporan

Penulisan laporan merupakan hasil akhir sari suatu penelitian, sehingga dalam tahap akhir ini peneliti mempunyai pengaruh terhadap penulisan laporan. Penulisan laporan telah dilakukan dengan disesuaikan prosedur penulisan laporan penelitian yang baik, agar laporan penelitian menghasilkan kualitas yang baik.

³⁴Lexy J. Moleong, *metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung :RemajaRosdakarya, 2002), hal 103

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap penelitian ini agar diperoleh data yang valid dan bisa dipertanggungjawabkan, maka teknik pengumpulan data dapat diperoleh melalui :

1. Wawancara

Wawancara merupakan sebagai upaya mendekati informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan. Alasan yang diberikan peneliti adalah jika peneliti tanpa melakukan wawancara, maka peneliti akan kehilangan informasi. Peneliti hanya dapat memperoleh informasi dengan jalan bertanya secara langsung. Adapaun wawancara yang telah dilakukan adalah wawancara tidak berstruktur, dimana di dalam metode ini memungkinkan pertanyaan berlangsung luwes, arah pertanyaan lebih terbuka, tetapi tetap fokus, sehingga peneliti dapat memperoleh informasi yang banyak dan pembicaraan yang dilakukan tidak kaku.³⁵

Adapun dalam pengumpulan data, peneliti telah melakukan wawancara bersama secara langsung dengan anggota karyawan bank BRI Syariah. Hal tersebut dilakukan oleh peneliti dengan tujuan untuk memperoleh data secara luas dan menyeluruh dengan kondisi saat ini

2. Observasi Langsung

Observasi langsung adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis³⁶. Observasi harus dilakukan secara teliti dan sistematis untuk mendapatkan hasil yang bisa diandalkan dan peneliti harus mempunyai dan memahami latar belakang atau

³⁵Singarimbun, Masri dan Efendi Sofwan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta : LP3S, 1989) hal. 35

³⁶Soeratio, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta : UUP AMP YKPN, 1995), hal. 99

pegetahuan yang lebih luas tentang objek penelitian dengan mempunyai dasar teori dan sikap objektif.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, karena peneliti ingin mengumpulkan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis. Observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti bisa direalisasikan dengan cara mencatat berupa informasi yang berhubungan dengan budaya kerja di bank BRI Syariah kabupaten Sidoarjo.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti. Metode dokumen ini merupakan metode pengumpulan data yang berasal dari sumber-sumber manusia.³⁷ Alasan peneliti menggunakan metode dokumentasi, karena metode dokumentasi ini berguna untuk dapat memberikan latar belakang penelitian yang lebih luas mengenai pokok penelitian.

Peneliti menggunakan metode dokumentasi ini bertujuan untuk mendapatkan keterangan tentang segala hal yang berhubungan dengan sampel penelitian, baik itu mengenai gambaran umum bank BRI Syariah dan mengenai tujuh nilai budaya kerja yang diterapkan di bank BRI Syariah.

F. Teknik Validasi Data

Validasi data merupakan konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan (validitas) atas kehandalan (realibitas). Adapun macam-macam teknik validasi data yang akan digunakan untuk memeriksa keabsahan data, antar lain:³⁸

³⁷Ibid, Hal. 100

³⁸Lexy, Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung :Remaja Karya, 2007), hal. 324

a. Derajat Kepercayaan (Credibility)

Penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan non kualitatif. Fungsi derajat kepercayaan yaitu : Pertama, penemuannya dapat dicapai, Kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti. Kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, yaitu :

1. Triangulasi Data

Triangulasi berupaya untuk mengecek kebenaran data dan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain pada berbagai fase penelitian lapangan dengan waktu yang berlainan dan dengan metode yang berlainan atau berbeda waktu. Adapun triangulasi data yang dilakukan dengan tiga macam teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber data, metode, dan teori data. Oleh karena itu, peneliti dapat melakukan dengan cara:

- (1). Mengajukan berbagai variasi pertanyaan
- (2). Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan wawancara
- (3). Mengeceknnya dengan berbagai sumber data
- (4). Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan data dapat dilakukan

Berdasarkan hasil triangulasi data tersebut, maka akan sampai pada salah satu kemungkinan yaitu apakah data yang diperoleh ternyata konsisten, tidak konsisten, atau berlawanan.

2. Kecukupan Referensial

Yaitu mengumpulkan berbagai bahan sebagai acuan dasar , dari berbagai sumber baik itu dari buku, web, atau dari beberapa jurnal.

- (1) Keteralihan (Transferability)

Keteralihan sebagai persoalan empiris bergantung pada pengamatan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut, seorang peneliti perlu mencari dan mengumpulkan data kejadian dalam konteks yang sama

(2). Kebergantungan (Dependability)

Kebergantungan merupakan substitusii reabilitas dalam penelitian non kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi, peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, akan tetapi peneliti dapat memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji dependability-nya. Walaupun proses penelitiannya tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka peneliti tersebut tidak dependable. Untuk mengetahui dan memastikan apakah hasil penelitian ini benar atau salah, maka peneliti harus selalu mendiskusikannya dengan pembimbing secara bertahap mengenai data-data yang didapat dilapangan mulai dari proses penelitian sampai pada taraf kebenaran data yang didapat.

(3). Kepastian (Confimability)

Dalam penelitian kualitatif, uji kepastian mirip dengan uji kebergantungan. Sehingga, pengujinya dapat dilakuaknn secara bersamaan. Menguji kepastian berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakuakn dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Kepastian yang dimaksud berasal dari konsep objektivitas, sehingga dengan disepakati hasil penelitian tidak lagi subjektif tetapi sudah objektif.

(4). Meningkatkan Ketekunan

Peneliti perlu melakukan penelitian secara cermat dan berkesinambungan. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan keabsahan data dan urutan peristiwa dapat direkam secara pasti

dan sistematis. Peneliti dapat melakukan pengecekan ulang, agar data yang diperoleh tidak mengalami kesalahan.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh telah dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Analisis data merupakan tahap proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan uraian dasar.³⁹

Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:⁴⁰

1. Transkrip Data

Transkrip Data ialah salinan suara atau video ke dalam bentuk tulisan. Peneliti perlu membaca seluruh transkrip wawancara yang ada. Peneliti juga akan mendeskripsikan seluruh pengalaman yang ditemukan di lapangan. Dengan transkrip data, peneliti dapat mengetahui makna implisit dan eksplisit dari berbagai pernyataan atau topik atau objek.

2. Coding

Dalam penelitian kualitatif, coding merupakan kata atau frasa pendek yang secara simbolis bersifat meringkas, menojolkan pesan, menangkap esensi dari suatu porsi data, baik itu data berbasis bahasa atau data visual. Coding

³⁹Lexy, Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung :Remaja Karya, 2007), hal. 103

⁴⁰ Ibid, hal 104

menggunakan bahasa yang lebih sederhana. Coding adalah frasa pendek yang dapat memuat esensi dari suatu segmen data.

3. Kategorisasi

Kategorisasi adalah suatu proses kognitif untuk mengklasifikasikan objek-objek atau peristiwa ke dalam kategori-kategori tertentu yang bermakna.⁴¹ Kategorisasi merupakan penyusunan kategori. Kategori ialah salah satu tumpukan dari seperangkat data yang disusun atas dasar pikiran, ituisi, pendapat, atau kriteria tertentu.

4. Analisis

Analisis adalah memecahkan atau menggabungkan suatu unit menjadi berbagai unit terkecil.⁴² Analisis adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola dan satuan uraian dasar. Sehingga, peneliti dapat merumuskan hasil yang telah didapatkan di lapangan.

5. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (Conclusion Drawing and Verification)

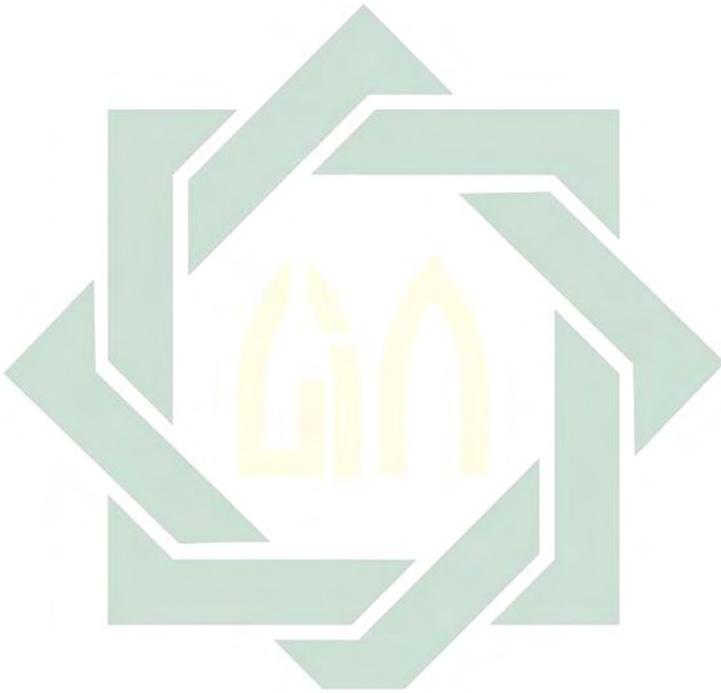
Teknik ini merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Setelah data dianalisis kemudian dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendeskripsikan fakta yang ada di lapangan dan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinya saja.

keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan

⁴¹ Tuner J.C & Giles, *Intergroup Behaviour*, (Oxford : Basil Blacwell, 1985), hal.56

⁴² Sofyan Syarif Harahab, *Analisis Kritis Tentang Laporan Keuangan*, (Jakarta : PT. i.Raja Grafindo Persada, 2004), hal.189

menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan, dokumen, laporan, dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan metode dokumentasi.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

1. Sejarah Perkembangan

PT BRI Syariah berawal dari akuisisi PT Bank Rakyat Indonesia terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Pada 16 oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP/DpG/2008 dan PT Bank BRI Syariah mendapatkan izin dari Bank Indonesia. Pada 17 November 2008 PT Bank BRI Syariah Tbk resmi beroperasi. PT Bank BRI Syariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional dan diubah menjadi kegiatan dan diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan syariat islam.⁴³

Bank BRI Syariah kantor cabang Sidoarjo bermula dari kantor cabang pembantu (KCP). KCP berdiri pada tahun 2004. Gedung KCP pada tahun 2004 masih bergabung dengan gedung kantor BRI konvensional. KCP pada tahun 2009 memiliki gedung sendiri yang terletak di Jenggolo Sidoarjo. Pada tahun 2011 pindah ke Jl. Ahma Yani no. 41 A-B , yaitu gedung yang sampai saat ini ditempati. Pada tahun 2013 KCP resmi berubah menjadi Kantor cabang. Bank BRI Syariah kantor cabang Sidoarjo saat ini membawai tujuh kantor cabang pembantu, dan satu kantor kas, yaitu kcp Sepanjang, Mojokerto Mojosari, Mojokerto Bangsal, Mojokerto Mojopahit, Jombang Wahid Hasyim, Jombang Mojoagung, Jombang Ploso, dan

⁴³Sejarah BRI Syariah, diakses dari <https://www.brisyariah.co.id/milestone.php> pada 17 Februari 2020 pukul 17.20

KK UNIPDU (kantor kas universitas pesantren tinggi darul ulum).⁴⁴

2. Lokasi Penelitian

Peneliti telah melaksanakan penelitian di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo yang berlokasi di jln. Ahmad Yani No 41 A-B Telp. 031-8050261 fax. 031-8053462

3. Visi, Misi dan Tujuan

Visi BRI Syariah

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

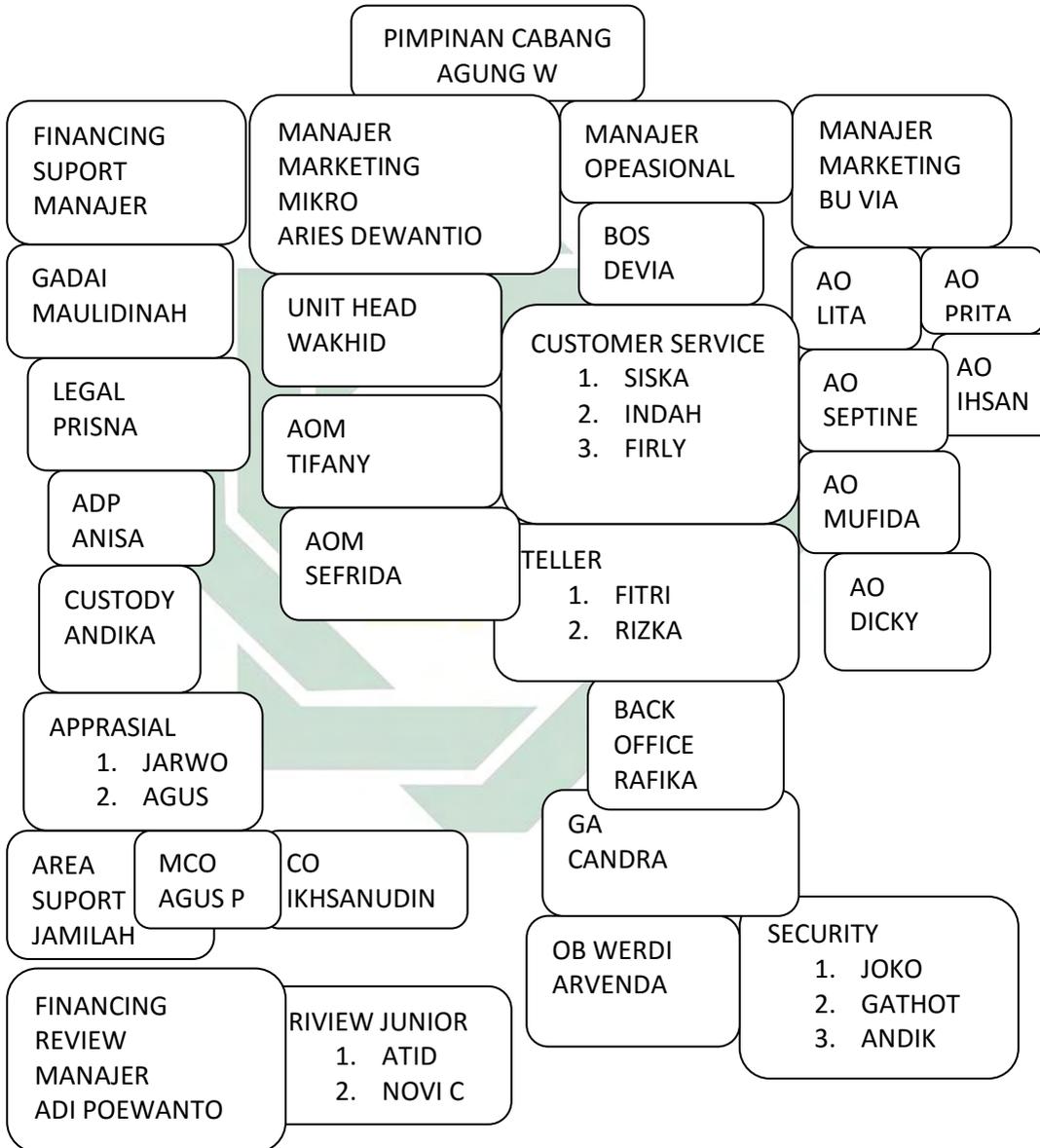
Misi BRI Syariah

1. Memahami keagamaan individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip syariah.
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
4. Memungkinkan kualitas hidup setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.⁴⁵

⁴⁴Hasil wawancara dengan Narasumber I Pada 25 November 2019

⁴⁵Visi dan misi BRI Syariah, diakses dari <https://www.brisyariah.co.id/milestone.php> pada 17 februari 2020 pukul 18.53

4. Struktur Organisasi BRI Syariah KC Sidoarjo



B. PENYAJIAN DATA

Sebelum peneliti memberikan penyajian data, peneliti terlebih dahulu memberikan hasil observasi. Dari hasil observasi peneliti melihat, bahwa bank BRI Syariah telah menerapkan tujuh budaya kerja terhadap karyawannya. Peneliti juga mengamati, dengan adanya penerapan budaya kerja, karyawan bank BRI Syariah melakukan pekerjaannya dengan sangat baik. Sebelumnya, peneliti mulai melakukan observasi dimulai sejak tanggal 15 oktober sampai 15 november. Pada tanggal tersebut, peneliti tengah melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan. Setelah itu, peneliti melakukan penelitian kembali sejak satu minggu setelah kegiatan PPL selesai. Namun, kegiatan penelitian dimulai lagi sejak bulan februari 2020 sampai bulan maret 2020. Selama kegiatan penelitian, peneliti melakukan klarifikasi data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada proses observasi, peneliti benar-benar mengamati penerapan budaya kerja yang sangat baik. Budaya kerja diterapkan oleh semua anggota karyawan bank BRI syariah. peneliti juga mengamati, bahwa budaya kerja yang baik dapat mengubah upaya kinerja terhadap karyawan bank BRI syariah. saat peneliti melakukan observasi peneliti juga dapat menilai budaya kerja yang diterapkan sangat baik. Contoh penerapan budaya kerja tawakal, semua karyawan mulai pimpinan, manajer, karyawan staff, satpam, hingga OB setiap pagi selalu mengadakan apel pagi, do'a pagi, dan melaksanakan rutinitas membaca al-Qur'an sebelum melakukan kegiatan bekerja, selain itu setiap jamnya sholat wajib bagi semua karyawan meninggalkan semua bentuk aktivitas baik itu resmi maupun tidak resmi, saat jam waktu sholat wajib sudah dilaksanakan. Kemudian, contoh budaya kerja integritas adalah semua karyawan bekerja dengan konsisten dan tepat waktu dalam menjalankan semua aktivitas dan peraturan yang ada di bank BRI Syariah, kemudian contoh budaya kerja antusias adalah karyawan bekerja dengan sungguh-sungguh dalam menjalankan aktivitas bekerjanya,

contoh penerapan budaya kerja berorientasi bisnis adalah bekerja secara kreatif dan inovatif dalam menjalankan pekerjaannya, contoh budaya kerja profesional adalah, karyawan dapat bertanggung jawab atas segala resiko dalam kerjanya, menghargai pendapat orang lain saat melakukan musyawarah. Contoh budaya kerja kepuasan pelanggan, adalah karyawan bank BRI Syariah selalu memberikan senyum, sapa dan salam pada setiap nasabah bank yang baru datang, kemudian peneliti juga dapat mengamati seorang satpam yang dengan ramah membuka pintu dan memberikan salam kepada nasabah kemudian melakukan pengarahannya sesuai apa yang nasabah butuhkan. Contoh penerapan budaya penghargaan SDM adalah pemberian penghargaan terhadap seorang karyawan yang berprestasi. Kebetulan saat peneliti melakukan observasi ada proses penghargaan SDM pada karyawan berupa kenaikan pangkat dan jabatannya.

setelah peneliti melakukan observasi secara matang, peneliti akan melakukan kegiatan wawancara oleh anggota karyawan bank BRI syariah. setelah peneliti melakukan wawancara oleh anggota karyawan, akhirnya peneliti dapat menyajikan data hasil wawancara sebagai berikut.

Dalam penyajian data ini, peneliti dapat menyajikan hasil penelitian yang berupa hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, guna untuk membantu memberikan keabsahan data yang disajikan.⁴⁶

1. Pengertian Budaya Kerja

Budaya kerja merupakan suatu nilai atau aturan yang wajib di terapkan dalam sebuah organisasi atau lembaga profit atau non profit. Budaya kerja diterapkan bertujuan, agar sebuah

⁴⁶Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Alfabeta:Bandung, 2004), halaman 76

organisasi atau lembaga mudah dalam mencapai tujuan. Sebagaimana yang di jelaskan oleh informan 1

“...emmmm tapi menurutku ya mbak, budaya kerja itu merupakan sebuah aturan yang melekat di sebuah organisasi yang diterapkan untuk bisa mencapai tujuan organisasi tersebut, dimana dalam budaya kerja tersebut bertujuan untuk mengarahkan anggota karyawannya dengan baik dan benar agar lebih mudah terkontrol dalam bekerja”⁴⁷ (IN 1, 21 November 2019)

Sedangkan menurut informan 2, bahwa budaya kerja merupakan

“budaya kerja merupakan suatu nilai yang ditetapkan dan diterapkan oleh suatu organisasi atau perusahaan yang bertujuan agar karyawan mampu menjalani aturan atau nilai-nilai yang sudah disepakati dan dijalani oleh organisasi tersebut.”⁴⁸ (IN 2, 21 November 2019)

Sedangkan menurut informan 3, bahwa budaya kerja merupakan

“...budaya itu disebut juga sebagai aturan atau nilai kan mbak,, hehehehe jadi ya itu kita simpulkan aja kalo budayakerja merupakan aturan atau nilai yang bertujuan untuk mengarahkan anggotanya ...”⁴⁹ (IN 3, 21 November 2019)

Hasil wawancara dengan informan 1 menjelaskan, bahwa budaya kerja merupakan suatu aturan yang wajib dimiliki oleh sebuah organisasi yang bertujuan agar, lebih mudah untuk mencapai tujuannya. Selain itu, budaya kerja juga bertujuan, agar lebih mudah dalam melakukan pengontrolan

⁴⁷Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

⁴⁸Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

⁴⁹Hasil wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 21 November 2019

kinerja pada karyawannya. Sedangkan informan 2 dan 3 menjelaskan bahwa, budaya kerja merupakan sebuah nilai atau aturan yang bertujuan agar anggota atau karyawan mampu dan mau mentaati budaya kerja tersebut sebagai pedoman dalam bekerja.

Dwi Agung Nugroho mengatakan bahwa, budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikapmenjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita,pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai “kerja” atau bekerja”.⁵⁰

2. Fungsi Budaya Kerja

Pada hakikatnya, budaya kerja diterapkan sesuai dengan prinsipnya. Prinsip budaya kerja tersebut bertujuan untuk membangun sebuah keyakinan sumber daya manusia untuk bisa menanamkan suatu nilai tertentu untuk mempengaruhi sikap dan perilakunya untuk tetap komitmen dalam mengamalkan suatu aturan yang diterapkan di tempat bekerja atau sebuah organisasi tertentu. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh informan oleh informan 1

“....yaitu tadi ,kita bisa tau mana yang boleh dilakukan dan mana yang tidak boleh dilakukan, lalu kita ,eemmmmm.... dari budaya tersebut kita dapat mengambil hal positif yang dapat kita lakukan dan terapkan, yang sebelumnya kita yang kurang pas dengan budaya kerja tersebut”.⁵¹ (IN 1, 21 November 2019)

⁵⁰Dwi Agung Nugroho Arianto, “Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar”, *Jurnal Ekonomi* (Vol.9, No: 2, Tahun 2013). Hal. 195

⁵¹Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

Selain itu informan 2 juga berpendapat mengenai fungsi budaya kerja, sebagai berikut:

“...tujuh nilai budaya kerja ini memang pada dasarnya adalah sebagai acuan untuk karyawan agar bisa memaksimalkan pekerjaannya dengan baik, jadi intinya semua organisasi atau lembaga itu memberikan aturan atau ketentuan agar dapat mencapai tujuannya. Supaya karyawan tidak semaunya sendiri”.⁵² (IN 12, 21 November 2019)

Selain itu informan 3 juga berpendapat mengenai fungsi budaya kerja, sebagai berikut:

“jadi semua itu, kembali ke insani BRI syariah atau karyawan karyawan yang ada disini, yang mana tujuh nilai utama budaya kerja itu tadi sudah dibentuk dari kantor pusat , agar dapat dipatuhi semua karyawannya agar tidak semaunya sendiri dengan adanya panduan dari budaya kerja itu sendiri, paling tidak sudah hampir yaa kalo kita belum mengakui 100% mendekati, mungkin 80/90% kita sudah melakukan budaya kerja di bank BRI syariah”⁵³ (IN 3, 21 November 2019)

Ketiga informan berpendapat bahwa fungsi utama diterapkannya budaya kerja di Bank BRI Syariah adalah untuk memberikan aturan atau nilai yang wajib dilaksanakan bagi setiap karyawannya. Selain itu, tujuan budaya kerja adalah agar mempermudah organisasi tersebut dalam mencapai suatu tujuan. Dengan diterapkannya budaya organisasi karyawan akan lebih terarah dan tidak semaunya sendiri.

⁵²Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

⁵³Hasil wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 21 November 2019

Aisyah rahmah berpendapat, bahwa fungsi diterapkannya budaya kerja adalah dapat menghubungkan para anggota karyawannya untuk bisa saling berinteraksi satu sama lain, dalam tujuan yang sama. Selain itu, budaya kerja juga dipandang sebagai faktor pendukung munculnya perilaku sosial pada karyawan. Karyawan akan termotivasi untuk berkontribusi secara penuh kepada organisasi dengan kelayakannya. Loyalitas karyawan yang tinggi akan sangat memberikan dampak positif terhadap organisasi. Dampak positif yang diberikan adalah semakin mudahnya organisasi dalam menjalankan visi misi untuk mencapai tujuannya.⁵⁴

3. Tujuh Nilai Utama Budaya Kerja Bank BRI Syariah

Budaya kerja yang diterapkan bank BRI Syariah memiliki tujuh poin. Poin budaya kerja tersebut diantaranya, tawakal, integritas, antusias, profesional, berorientasi bisnis, penghargaan terhadap sumber daya manusia (SDM), dan kepuasan pelanggan. Tujuh poin budaya kerja tersebut sesuai dengan pendapat informan 2, yaitu

“ya itu kemarin itu tujuh budaya kerja itu sudah dibentuk oleh kantor pusat itu sendiri, dan tujuh itu pasti oke profesional, antusias, penghargaan SDM, tawakal, integritas, berorientasi bisnis, dan kepuasan pelanggan, itu sudah di pilih-pilih oleh kantor pusat, kenapa harus menggunakan budaya kerja tersebut, ya karena sudah merasa cocok dan pas untuk diterapkan mengenai tujuh nilai utama budaya kerja itu tadi”⁵⁵(IN 2, 21 November 2019)

⁵⁴Aisyatur Rahmah, “Peran Budaya Kerja dan Iklim Kerja Terhadap Loyalitas Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan”, *Jurnal Manajemen*(Vol. 3, No: 2, Tahun 2014). Hal. 19

⁵⁵Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

Sedangkan menurut informan 1 berpendapat tujuh budaya kerja di bank BRI Syariah tersebut diantaran ,

“budaya kerja di bank BRI Syariah ini menerapkan tujuh nilai budaya kerja mbak, dimana masing-masing budaya kerja tersebut selalu di sebutkan ketika apel pagi bersama bapak pimpinan cabang mbak, budaya kerja tersebut diantaranya ya tawakal, integritas, antusias, profesional, orientasi bisnis, penghargaan SDM, dan kepuasan pelanggan”⁵⁶(IN 1, 21 November 2019)

Sedangkan menurut informan 4, menjelaskan bahwa tujuh nilai utama budaya kerja yang diterapkan di bank BRI Syariah adalah:

“....tujuh nilai budaya kerja yang diterapkan disini ada tujuh mbak, diantaranya ya tawakal, integritas, antusias, berorientasi bisnis, penghargaan sdm, profesional dan kepuasan pelanggan..”⁵⁷ (IN 4, 21 November 2019)

Dari pendapat informan 1, 2, dan 4 menjelaskan, bahwa tujuh nilai budaya kerja yang diterapkan di bank BRI Syariah memiliki tujuh poin. Poin yang disebutkanpun sudah sama. Tujuh point tersebut diantaranya adalah tawakal, integritas, antusias, berorientasi bisnis, profesional, penghargaan SDM, dan kepuasan pelanggan. Dari ketiga pendapat diatas, telah dijelaskan secara sama dan tidak berbeda.

Telah ditemukan data yang sudah sama dengan teori. Teori yang sama juga membahas mengenai tujuh nilai utama

⁵⁶Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

⁵⁷Hasil wawancara dengan Informan 4 pada tanggal 5Maret 2020

budaya kerja bank BRI Syariah. pendapat informan dengan teori sudah sama. Berikut akan dijelaskan mengenai poin budaya kerja bank BRI Syariah. poin-poin tersebut diantaranya adalah:

a. Tawakal

Tawakal merupakan optimisme yang diawali dengan doa secara bersungguh-sungguh, yang dimanesfastikan dengan berusaha serta bekerja dengan sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atau apapun kinerja yang dicapai. Tawakal sangat penting untuk diterapkan di dalam organisasi. Tawakal berfungsi sebagai motivasi yang positif, untuk dijadikan acuan bekerja dengan ikhlas. Bersikap tawakal berarti mengikhhlaskan segala jerih upaya karyawan untuk bekerja dengan hati yang ikhlas dan lapang dada. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh informan 1, sebagai berikut:

“tawakal merupakan menyerahkan segala jiwa dan raga yang kita dimiliki untuk mengabdikan kepada Allah dengan menyertakan keikhlasan hati dalam menjalankan, mengamalkan, dan mempersungguh apa yang telah kita kerjakan”⁵⁸(IN 1, 21 November 2019)

Sedangkan menurut informan 2 menjelaskan tawakal adalah

“emmmm.... tawakal itu artinya kan berserah diri ya mbak. Berarti dapat kita simpulkan bahasanya tawakal itu merupakan upaya berserah diri kepada Aallah atas apa yang telah kita kerjakan dengan keikhlasan hati...”⁵⁹(IN 2, 21 November 2019)

⁵⁸Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

⁵⁹Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

Hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan, bahwa pengertian tawakal adalah upaya menyerahkan diri kepada Allah atas segala apa yang telah kita kerjakan. Sikap tawakal yang diterapkan di Bank BRI Syariah menunjukkan sikap yang diprioritaskan oleh bank Syariah. sikap tawakal ini telah diterapkan oleh bank BRI Syariah agar dijalankan oleh semua karyawannya.

Rosihon Anwar berpendapat, bahwa tawakal dalam artian sempit berarti mewakili. Sedangkan pengertian secara luas, bahwa tawakal artinya menyerahkan segala permasalahan kepada Allah , dengan sepenuh hati untuk berpegang teguh kepadaNya, serta diiringi dengan berusaha dan berdoa, dan menyerahkan hasil akhirnya dengan hati ikhlas dan ridho.⁶⁰

b. Integritas

Integritas merupakan sikap kesesuaian dan konsistensi antara perkataan dan perbuatan dalam menerapkan nilai-nilai, etika, kebijakan dan peraturan-peraturan perusahaan, serta senantiasa memegang teguh etika profesi dan etika bisnis, bahkan dalam situasi sesulit apapun. Sikap integritas ini sangat penting untuk diterapkan di Bank BRI Syariah. Sikap integritas diterapkan bertujuan agar karyawan mampu menerapkan aturan atau nilai-nilai yang telah ditetapkan oleh sebuah organisasi atau perusahaan. Sebagaimana jawaban dari informan 1 mengenai sikap integritas,

“sikap integritas di Bank BRI Syariah ini sangat penting mbak untuk diterapkan pada karyawan,

⁶⁰Rosihon Anwar, *Akidah Akhlak* (Surakarta: Pustaka Setia, 2016), hal.89-90

bukan hanya di bank BRI Syariah saja, bahkan mungkin sikap integritas ini diterapkan di semua perusahaan-perusahaan di dunia. Karena sikap integritas ini bertujuan untuk lebih mengarahkan karyawan atau anggotanya untuk bisa menerapkan sebuah nilai atau aturan yang diberlakukan. Selain itu, sikap integritas ini mampu membentuk sikap karyawan untuk lebih konsisten dalam berkata dan bekerja dengan selalu memegang teguh etika berbisnis yang baik dan benar”⁶¹(IN 1, 21 November 2019)

Dari hasil wawancara tersebut, telah ditemukan data bahwa sikap integritas sangat penting untuk diterapkan di bank BRI Syariah. sikap integritas bertujuan untuk membentuk pribadi karyawan untuk lebih konsisten dalam bekerja. Sikap konsisten ini diberlakukan sesuai dengan etika bisnis dan etika profesi yang sudah ditetapkan di bank BRI Syariah. Sedangkan sikap integritas menurut informan 5 menjelaskan, bahwa sikap integritas adalah

“....sikap integritas ini sama saja dengan sikap yang penuh tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan mbak....” (IN 5, 5Maret 2020)⁶²

Informan 5 berpendapat, bahwa sikap integritas lebih cenderung kepada sikap mau bertanggung jawab. Bertanggung jawab yang dimaksud adalah bertanggung jawab atas pekerjaannya.

⁶¹Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

⁶²Hasil wawancara dengan Informan 5 pada tanggal 5 Maret 2020

Olson berpendapat, bahwa integritas adalah suatu tujuan yang berebentuk objektif yang bertujuan untuk meraih nilai-nilai masyarakat dan terpeliharanya komitmen yang telah dibentuk.⁶³

c. Antusias

Antusias merupakan sikap yang selalu bersemangat atau memiliki dorongan untuk berperan aktif dalam melaksanakan pekerjaannya. Sikap antusias yang diterapkan di bank BRI Syariah sangat penting. Sikap antusias yang diterapkan bertujuan agar karyawan lebih bersemangat atau memiliki dorongan untuk lebih giat lagi dalam melaksanakan pekerjaannya. Sikap antusias juga memiliki fungsi sebagai motivasi karyawan untuk lebih giat dalam mencapai sasaran kerjanya atautarget dalam bekerja. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh informan 1, sebagai berikut:

“...sikap antusias ini dikatakan sebagai sikap semangat dalam bekerja mbak...dalam artian bahwasanya sikap antusias ini memiliki tujuan untuk memberikan dorongan atau dukungan kepada karyawan agar lebih termotivasi dalam melaksanakan pekerjaannya, kalo karyawan memiliki motivasi dalam bekerja otomatis kan mereka punya target dalam bekerjanya kan mbak.....”⁶⁴(IN 1, 21 November 2019)

⁶³Olson , “Evaluasi Pelaksanaan Program Janinan Sosial Tenaga Kerja PT. Sarana Agro Nusantara Blawan”, *JurnalSosial*(Vol. 2, No: 2, Tahun 2012). Hal.25

⁶⁴Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

Informan 1 menjelaskan bahwa sikap antusias ini merupakan salah satu faktor pendukung utama pada karyawan. Faktor pendukung tersebut berupa motivasi kerja yang di dapat dari budaya kerja antusias. Dimana dengan sikap antusias ini, karyawan dapat memiliki dorongan untuk lebih giat dalam bekerja. Sehingga, dorongan dalam berperan aktif dalam bekerja, dapat mempermudah karyawan mencapai target yang ingin dicapainya. Sedangkan menurut informan 4 berpendapat, bahwa sikap antusias adalah

“sikap antusias itu menurut saya, emmmmm..... ya sikap lebih peduli terhadap pekerjaan mbak, alias kalo ada apa-apa dalam pekerjaan mereka langsung tanggap dalam menanggapi...”⁶⁵(IN 5, 5 Maret 2020)

Informan 4 menjelaskan, bahwa sikap antusias merupakan sikap yang lebih cekatang dan tanggap atas pekerjaan yang diampunya atau dikerjakannya.

Titik suciati berpendapat, bahwa sikap antusias merupakan suatu hal yang dapat dijadikan sebagai kunci keberhasilan seseorang dalam mencapai suatu tujuan. Kunci keberhasilan tersebut berupa dorongan motivasi untuk dapat menjadi lebih giat dalam melaksanakan suatu kegiatan atau pekerjaan.⁶⁶

⁶⁵Hasil wawancara dengan Informan 5 pada tanggal 5 Maret 2020

⁶⁶Titik suciati, “Meningkatkan Antusiasme Siswa Terhadap Kegiatan Belajar dan Pembelajaran di Kelas Melalui program Literasi Membaca “Tunggu Aku”, *Jurnal Pendidikan* (Vol. 23, No: 2, Tahun 2018). Hal.315

d. Profesional

Profesional merupakan suatu kesungguhan hati dalam melaksanakan tugas sesuai standar teknis dan etika yang diterapkan pada sebuah organisasi atau perusahaan. Pada bank BRI Syariah sikap profesional sangat penting untuk diterapkan. Sikap profesional pada bank BRI Syariah bertujuan, agar kualitas pelayanan terhadap konsumen atau nasabah bank bisa menjadi baik. Dengan adanya sikap profesional yang baik dari karyawannya, maka akan sangat berpengaruh pada hasil pelayanan yang memuaskan. Sebagaimana pendapat dari informan 1 sebagai berikut,

“...untuk sikap profesional disini memang sangat penting mbak, sikap profesional itu tujuannya ya untuk meningkatkan kualitas bekerja pada karyawan. Jadi kita bisa mengambil kesimpulan bahwa sikap profesional merupakan suatu kemampuan yang luar biasa pada seseorang dalam menjalankan suatu hal kegiatan atau pekerjaan yang didasari dengan nilai, etika, atau aturan yang telah ditetapkan pada sebuah organisasi....”⁶⁷(IN 1, 21 November 2019)

Informan 1 menjelaskan bahwa sikap profesional sangat penting untuk diterapkan di Bank BRI Syariah. sikap profesional diterapkan bertujuan agar karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya

⁶⁷Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

dengan lebih giat. Sedangkan informan 2 berpendapat bahwa:

“emmmm.... menurut saya itu ya mbak sikap profesional disini bukan Cuma bersikap giat saja dalam bekerja, namun bisa juga seperti halnya bertanggung jawab atas apa yang dilakukan atau dikerjakan. Apabila ada kesalahan mau mengakui kesalahannya dan dengan sikap profesional mengakui kesalahan apa yang telah kita lakukan, jadi sikap profesional disini bukan diartikan sebagai sikap giat dalam bekerja saja, tapi juga bisa diartikan profesional dalam bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan juga, begitu sih menurut saya mbak.....”⁶⁸(IN 2, 21 November 2019)

Informan 2 menjelaskan bahwa sikap profesional dalam bekerja bukan berarti memiliki sikap giat dalam bekerja. Sikap profesional disini juga dapat diartikan sebagai sikap yang mau bertanggung jawab atas kesalahan apa yang dilakukan. Sikap profesional yang mau bertanggung jawab dan mengakui kesalahan yang dilakukan.

Kusnandar berpendapat, bahwa sikap profesional adalah suatu sikap mental yang berbentuk komitmen dari individu maupun kelompok dalam menjalankan suatu visi misi untuk mencapai tujuan dan meningkatkan tingkat keprofesionalan dalam bekerja.⁶⁹

⁶⁸Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

⁶⁹Kusnandar, *Kimia Pangan Komponen Makro* (Jakarta: Dian Rakyat, 2011), hal. 23

e. Berorientasi Bisnis

Berorientasi bisnis merupakan sikap tanggap terhadap perubahan dan peluang bisnis serta selalu berpikir dan berbuat untuk memberikan nilai tambahan bagi perusahaan. Berorientasi bisnis di bank BRI Syariah bertujuan untuk memberikan pengetahuan terhadap karyawan. Pengetahuan tersebut berupa produk apa saja yang diberikan perusahaan terhadap konsumen. Selain itu, orientasi bisnis di bank BRI Syariah juga bertujuan untuk menerapkan prinsip-prinsip prudential banking dan manajemen resiko yang sehat. Sebagaimana pendapat informan 2 mengenai pengertian orientasi bisnis:

“....orientasi itu sendiri kan berartikan sebagai pengenalan ya mbak, nah sedangkan bisnis itu sendiri diartikan sebagai suatu kegiatan yang dijalankan bertujuan untu mendapatkan keuntungan atau profit, nah kalau orientasi bisnis berarti ya pengenalan terhadap apa yang menjadi prinsip atau dasar untuk mencapai tujuan, tujuannya apa ya itu tadi berupa keuntungan. Jadi bisa diartikan bahwa orientasi bisnis adalah awal pengenalan terhadap prinsip atau dasar dari sebuah organisasi itu sendiri, contohnya ya pengenalan terhadap budaya apa saja yang dilakukan, bagaimana cara melakukan, dan blablabla.... dan seterusnya....”⁷⁰(IN 2, 21 November 2019)

⁷⁰Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

Sedangkan informan 3 menjelaskan bahwa orientasi bisnis adalah:

“menurut saya ya dek, orientasi itu sebuah tahap awal yang digunakan sebagai metode pengenalan, jadi kalau orientasi bisnis itu sendiri ya berartikan sebagai awal pengenalan atas dasar apa saja yang harus dilakukan, dan apa saja yang harus digunakan untuk melakukan kegiatan dalam berbisnis, bisa jadi berupa pengenalan visi misi apa saja yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari bisnis sebuah organisasi tersebut”⁷¹(IN 3, 21 November 2019)

Informan 2 menjelaskan bahwasanya orientasi bisnis adalah tahap pertama yang digunakan oleh organisasi sebagai proses pengenalan. Pengenalan yang dimaksud adalah pengenalan dari prinsip apa yang digunakan sebagai landasan untuk melakukan sebuah perencanaan untuk mencapai tujuan. Sedangkan informan 3 menjelaskan, bahwa orientasi bisnis adalah tahap pengenalan dari sebuah visi dan misi. Pengenalan visi dan misi berfungsi, agar karyawan lebih mudah memahami apa saja yang harus dilakukan untuk dapat mencapai tujuan organisasi.

Sutarno berpendapat, bahwa orientasi merupakan suatu tahap utama yang digunakan sebagai tahap pengenalan. Pengenalan tersebut berupa tahap pengenalan dasar dan prinsip perusahaan untuk dapat menggapai tujuan. Sedangkan bisnis merupakan suatu

⁷¹Hasil wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 21 November 2019

kegiatan yang dilakukan dalam bentuk pertukaran barang atau jasa yang bertujuan untuk menghasilkan keuntungan. Jadi orientasi bisnis dapat disimpulkan, bahwa orientasi bisnis merupakan suatu tahap dasar yang digunakan sebagai tahap pengenalan terhadap prinsip sebuah organisasi dalam menjalankan visi misi sesuai dengan tujuannya.⁷²

f. kepuasan Pelanggan

kepuasan pelanggan merupakan sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan nasabah eksternal atau internal perusahaan. Kepuasan pelanggan pada bank BRI Syariah dapat berupa peningkatan pelayanan yang baik untuk konsumen atau nasabahnya. Sebagaimana penjelasan dari konsumen 1 mengenai kepuasan pelanggan:

“kepuasan pelanggan menurutku ya mbak, berarti memberikan pelayanan terbaik kami dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin, sehingga para konsumen atau nasabah bisa merasakan kepuasan dalam menjalankan transaksi dan hubungan dengan perusahaan ini. Seperti halnya memberikan tutur kata yang baik dan sopan, memberikan sikap ramah tamah pada pelanggan, dan memberikan senyuman pada nasabah, nah seperti itu mbak...”⁷³(IN 1, 21 November 2019)

⁷²Sutarno, *Serba Serbi Manajemen Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hal. 3

⁷³Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

Sedangkan menurut informan 3 berpendapat, bahwa kepuasan pelanggan:

“kepuasan pelanggan berarti rasa kepuasan konsumen atau nasabah terhadap kualitas dan kuantitas pelayanan bank BRI Syariah yang dibereikan pada mereka. Jadi rasa puas disini berarti merasa senang, bahagia dan dan tidak merasa dikecewakan oleh pelayanan yang telah kami berikan”⁷⁴(IN 3, 21 November 2019)

Informan 1 menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu rasa yang memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah atau konsumen bank BRI Syariah. rasa puas tersebut beraasal dari kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika konsumen merasakan kepuasan dalam pelayanan, maka kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Sedangkan informan 3 menjelaskan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu rasa yang tidak mengecewakan, membagiakan, sehingga konsumen merasakan terpenuhi atas segala kebutuhan yang diperlukan. Budaya kerja bank BRI Syariah telah menerapkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama pada bank BRI Syariah. kepuasan pelanggan menandakan bahwa bank BRI Syariah mampu

⁷⁴Hasil wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 21 November 2019

memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi nasabah dan konsumennya.

Inka Janita berpendapat, bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah menggunakan atau membandingkan suatu produk barang atau jasa yang sesuai dengan harapan dan realitanya. Kepuasan atau rasa cinta dan senang yang tinggi dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap suatu produk tertentu. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan harapan dan hasil. Berikut ciri-ciri pelanggan yang merasakan kepuasan, yaitu merasa loyal terhadap produk jasa atau jasa tersebut, perusahaan menjadi pertimbangan utama, dan adanya sikap komunikatif yang positif dari mulut ke mulut.⁷⁵

g. Penghargaan Terhadap Sumber Daya Manusia (SDM)

Penghargaan terhadap SDM merupakan suatu upaya menghargai seorang karyawan sebagai aset utama perusahaan. Penghargaan karyawan dibuat, jika karyawan menjalankan upaya yang optimal, upaya tersebut mulai mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas. Selain itu, penghargaan SDM merupakan upaya memperlakukannya dengan baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai. Sebagaimana

⁷⁵Inka Janita, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Mmembentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonal'd MT Haryono Malang)", *Jurnal Administrasi Bisnis* (Vol. 15, No: 1, Tahun 2014). Hal.4

yang dijelaskan oleh informan 2, bahwa penghargaan sumber daya manusia adalah:

“...emmmmm penghargaan SDM itu berarti memberikan sebuah apresiasi kepada seorang individu karyawan yang telah mampu memperkerjakan dirinya untuk mengabdikan di sebuah organisasi atau perusahaan dengan sebaik-baiknya.....”⁷⁶ (IN 2, 21 November 2019)

Sedangkan menurut informan 3, penghargaan SDM adalah:

“penghargaan sumber daya manusia ini berarti memberikan sebuah penghargaan mbak. Penghargaan tersebut bisa berupa kenaikan jabatan, memberikan pujian yang positif, merayakan keberhasilan yang telah dicapai, dan lain-lain...”⁷⁷ (IN 3, 21 November 2019)

Informan 2 telah menjelaskan, bahwa penghargaan sumber daya manusia merupakan kegiatan sebagai proses pemberian apresiasi kepada karyawan. Karyawan yang diberikan apresiasi adalah karyawan yang mampu bekerja dengan baik kepada organisasi atau perusahaan yang di ampu. Sedangkan informan 3 menjelaskan, bahwa penghargaan terhadap sumber daya manusia merupakan suatu pemberian penghargaan, baik berupa semakin meningkatnya posisi jabatan,

⁷⁶Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

⁷⁷Hasil wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 21 November 2019

merayakan keberhasilan maupun memberikan ucapan yang positif yang bersifat mendukung. Penghargaan terhadap sumber daya manusia terbukti memberikan motivasi bagi karyawan lain. Motivasi tersebut dapat menjadikan persaingan sehat antar karyawan. Persaingan sehat akan memberikan dampak positif bagi organisasi atau perusahaan. Dampak positif tersebut berupa perusahaan semakin produktif dan kompetitif.

Tohardi menjelaskan, bahwa penghargaan terhadap SDM atau reward merupakan ganjaran yang diberikan kepada seorang karyawan untuk memberikan dorongan motivasi kerja agar lebih produktif lagi. Suharsimi menjelaskan, bahwa reward atau penghargaan SDM merupakan sesuatu yang diberikan kepada seseorang yang telah mendapatkan prestasi atas pekerjaan apa yang dilakukannya.⁷⁸ Tujuan pemberian reward atau penghargaan terhadap SDM adalah untuk menarik (*Attract*), mempertahankan (*Retain*), dan memotivasi (*Motivate*). Maksud dari menarik adalah untuk menarik seorang karyawan yang memiliki kualitas baik. Maksud dari mempertahankan adalah mempertahankan seorang karyawan yang memiliki prestasi dalam sebuah organisasi tersebut. Sedangkan, maksud dari memotivasi adalah untuk memberikan dukungan agar karyawan tersebut mampu mempertahankan prestasinya, agar menjadi lebih baik lagi.⁷⁹

4. Hubungan Budaya Kerja dengan Kinerja Karyawan

⁷⁸Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pengajaran*, (Jakarta: PT Rineka Karya, 1993)hal. 160

⁷⁹Gibson, et al, *Organisasi, Struktur dan Proses*, (Jakarta: Erlangga, 1997) hal, 169

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, bahwa hubungan budaya kerja dengan kinerja karyawan sangatlah positif. Budaya kerja yang diterapkan di bank BRI syariah mampu memberikan dukungan motivasi terhadap karyawannya. Dengan adanya motivasi, maka karyawan bank BRI Syariah lebih merasa terarahkan. Penerapan tujuh nilai utama budaya kerja di bank BRI syariah mampu merubah organisasi menjadi lebih produktif. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh informan 1 berikut ini:

“.....pengaruh dari penerapan tujuh nilai utama budaya kerja di bank BRI syariah ini adalah karyawan lebih terarahkan dan nggak sakarepe dewe mbak. Semua karyawan berlomba-lomba untuk bisa mencapai apa yang ingin dikerjakan dengan tujuan agar mendapatkan prestasi kerja mbak. Jadi karyawan ini lebih termotivasi begitu dengan adanya penerapan budaya kerja ini....”⁸⁰(IN 1, 21 November 2019)

Sedangkan informan 2 menjelaskan hubungan budaya kerja dengan kinerja karyawan adalah:

“... dengan diterapkannya budaya kerja , karyawan lebih bekerja secara efektif mbak. Lebih baik lagi, karena ada yang dijadikan dasar sebagai acuan bekerja, budaya kerja diterapkan bertujuan untuk dikerjakan kan mbak, nah disitu pegawai di bank BRI Syariah ini berlomba-lomba untuk bisa

⁸⁰Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

bekerja lebih aktif dan prioduktif”⁸¹(IN 2, 21 November 2019)

Informan 1 menjelaskan bahwa hubungan budaya kerja dengan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kebiasaan karyawan dalam bekerja. Dengan diterapkannya buday kerja yang tepat, maka karyawan akan lebih mudah untuk diarahkan. Hal tersebut dikarenakan, karyawan lebih termotivasi dan semangat dalam bekerja. Karyawan semangat bekerja karena termotivasi karena ingin mendapatkan prestasi kerja dalam bidangnya. Sedangkan informan 2 menjelaskan, bahwa hubungan budaya kerja dengan kinerja karyawan adalah untuk berlomba-lomba menggaapai prestasi kerja. selain itu, bertujuan agar karyawan lebih terarah dalam bekerja. Karyawan yang terarah dan teratur, maka organisasi akan lebih produktif lagi.

Dori sandra yudistira berpendapat, bahwa dengan diterapkannya budaya kerja di organisasi akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dori berpendapat, bahwa dengan diterapkannya budaya kerja di organisasi, maka organisasi tersebut lebih terkendali. Selain terkendali, karyawannyapun juga akan lebih terarah. Karyawan merasa terarahkan kalau dalam organisasi tersebut memiliki nilai-nilai atau aturan yang harus dijalani. Sehingga, budaya kerja diterapkan akan memudahkan organisasi atau perusahaan lebih mudah menjalankan visi misi untuk mencapai tujuannya.⁸²

⁸¹Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

⁸²Dori Sandra Y. , “Pengaruh motivasi Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Pendudukdan Keluarga Berencana Kabupaten PESISIR Selatan”, *JurnalEkonomi*(Vol. 4, No: 2, Tahun 2011). Hal.125

Dari kedua hasil wawancara tersebut, telah ditemukan data yang sedikit berbeda dengan teori. Perbedaan tersebut terletak pada tujuan akhir dari sebuah budaya kerja. dalam teori dijelaskan bahwa budaya kerja diterapkan agar memudahkan menjalani visi misi untuk mencapai tujuan. Sedangkan, data yang diperoleh bahwa budaya kerja diterapkan agar karyawan lebih termotivasi dan semangat dalam bekerja. Budaya kerja diterapkan di bank BRI Syariah berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang lebih aktif. Karyawan yang bekerja secara aktif, dapat membuat sebuah organisasi lebih produktif lagi.

5.Dampak Budaya Kerja

Budaya kerja merupakan sebuah faktor yang dapat menciptakannya kinerja karyawan. Budaya kerja yang tidak kondusifakan sangat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kinerja karyawan. Budaya kerja memiliki dampak yang sangat besar terhadap jalannya suatu tujuan dalam berorganisasi. Budaya kerja memiliki peran penting dalam menjalankan visi misi organisasi atau perusahaan. Berikut pendapat, informan 3 yang menjelaskan mengenai dampak budaya kerja di bank BRI Syariah,:

“...jelasnya kan ngaruh kan ya, karena yang namanya nilai itu berarti kan yang harus diamankan kan. Kalau gak ada nilai itu gak bakal ada inisiatif dong , ya tapi gak semua orang juga sih bisa mengamalkan itu semua, ketika ada tujuh nilai budaya kerja kita akan berupaaya untuk mengamalkannya kan, sedikit banyakakan berpengaruh pada kinerja kita, tapi pengaruh tersebut cenderung

bersifat positif dan mendukung kok,...”⁸³(IN 3, 21 November 2019)

Informan 3 menjelaskan, bahwa dengan diterapkannya tujuh budaya kerja di bank BRI Syariah itu sangat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Pengaruh yang ditimbulkan cenderung bersifat positif. Informan juga menjelaskan bahwa budaya kerja merupakan sebuah nilai atau aturan yang harus dijalani. Jadi, dengan diterapkannya budaya kerja, maka karyawan akan berupaya semaksimal mungkin untuk dapat menjalaninya dengan baik dan optimal.

Desi rosiana sari berpendapat, bahwa budaya kerja memiliki dampak positif dan negatif bagi karyawan maupun organisasi. Budaya kerja diciptakan bertujuan, untuk memberikan dorongan bagi karyawan agar menjalaninya. Budaya kerja sangat berperan penting bagi jalannya visi misi untuk menggapai tujuan. Berikut dampak positif dan negatif budaya kerja:⁸⁴

- c) Dampak positif :
 - 4. Memberikan dorongan dan motivasi terhadap karyawan dalam bekerja
 - 5. Menimbulkan persaingan sehat antar karyawan
 - 6. Dapat menjadikan acuan dasar bagi organisasi atau perusahaan dalam menjalankan visi misi untuk mencapai tujuan
- d) Dampak negatif:
 - 4. Dapat menyebabkan konflik batin bagi karyawan

⁸³Hasil wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 21 November 2019

⁸⁴Desi Rosiana Sari. , “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kutai Timur”, *JurnalEkonomi*(Vol. 1, No: 2, Tahun 2013). Hal.231

5. Dapat menjadikan penyebab hukuman berupa pemecatan bagi karyawan yang melanggar

Dari hasil penjelasan diatas, telah ditemukan data. Data dari penjelasan informan dengan teori memiliki perbedaan. Perbedaan tersebut berupa perbedaan mengenai dampak budaya kerja. Informan menjelaskan, bahwa dampak budaya kerja cenderung bersifat positif saja. Sedangkan menurut teori dampak budaya kerja terdapat dua hal, yaitu dampak positif dan dampak negatif. Di bank BRI Syariah KC Sidoarjo membuktikan bahwa dampak penerapan budaya kerja disana cenderung bersifat positif. Dampak yang dirasakan oleh karyawan bank BRI Syariah KC Sidoarjo adalah karyawan merasa lebih terarah, lebih teratur dalam bekerja, kondisi perusahaan terasa kondusif dan stabil.

6. Cara mengatasi Problem Budaya Kerja

Dalam sebuah organisasi pasti memiliki beberapa aturan, nilai, atau budaya yang diterapkannya. Setiap organisasi pasti memiliki sebuah problem di dalamnya. Problem organisasi tersebut berasal dari internal dan eksternal. Salah satunya adalah problem budaya kerja. Problem budaya kerja dapat ditimbulkan, apabila salah satu sistem yang mengaturnya tidak baik. Berikut yang dimaksud problem budaya kerja menurut informan 1:

“....problem yang terjadi disini menurut saya nggak ada sih.... emmmmm apalagi yang berkaitan dengan budaya kerja, menurut saya aman-aman saja dek....”⁸⁵(IN 1, 21 November 2019)

⁸⁵Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

Sedangkan menurut informan 2, problem budaya kerja di bank BRI Syariah:

“jadi semua itu, kembali ke insani BRI syariah atau karyawan karyawan yang ada disini, yang mana tujuh nilai utama budaya kerja itu tadi sudah dibentuk dari kantor pusat , agar dapat dipatuhi semua karyawannya agar tidak semaunya sendiri dengan adanya panduan dari budaya kerja itu sendiri, paling tidak sudah hampir yaa kalo kita belum mengakui 100% mendekati, mungkin 80/90% kita sudah melakukan budaya kerja di bank BRI syariah.”⁸⁶(IN 2, 21 November 2019)

Sedangkan menurut infforman 3, problem budaya kerja di bank BRI Syariah:

“gini nilai itu kan tujuannya untuk diamankan kan, nah jadi gak semua orang bisa mengamalkannya secara menyeluruh alias 100%, tapi kalau semakin kesini saya melihatnya semakin baik untuk menerapkan budaya kerja tersebut. “(IN 3, 21 November 2019)

Informan 1 menjelaskan, bahwa problem yang berkaitan dengan budaya kerja tidak ada. Informan 1 berpendapat, bahwa budaya kerja yang diterapkan di bank BRI Syariah sudah berjalan dengan baik. Informan 2 menjelaskan, bahwa budaya kerja merupakan sebuah aturan yang wajib untuk ditaati semua karyawan. Namun, informan 2

⁸⁶Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

berpendapat, bahwa tidak semua karyawan bank BRI Syariah menjalankannya dengan baik. Ia berkata, bahwa budaya kerja di bank BRI syariah diterapkan, agar karyawan tidak semaunya sendiri. Budaya kerja yang diterapkan bank BRI Syariah, sudah 80-90% dapat mengubah perilaku karyawannya. Sedangkan informan 3 menjelaskan, bahwa tidak semua karyawan dapat menjalankan nilai, aturan atau budaya yang diterapkan. Ia berpendapat, setidaknya budaya kerja yang telah diterapkan dapat mengubah perilaku karyawan bank BRI syariah. jadi, dapat disimpulkan, bahwa, Bank BRI syariah selama ini tidak pernah mengalami problem mengenai problem budaya kerja. selama ini, penerapan budaya kerja telah diperhitungkan secara matang, sehingga tidak pernah muncul suatu problem didalamnya.

Desi rosiana sari berpendapat, bahwa budaya kerja memiliki dampak positif dan negatif bagi karyawan maupun organisasi. Budaya kerja diciptakan bertujuan, untuk memberikan dorongan bagi karyawan agar menjalaninya. Budaya kerja sangat berperan penting bagi jalannya visi misi untuk menggapai tujuan. Berikut dampak positif dan negatif budaya kerja:⁸⁷

- a. Dampak positif :
 1. Memberikan dorongan dan motivasi terhadap karyawan dalam bekerja
 2. Menimbulkan persaingan sehat antar karyawan
 3. Dapat menjadikan acuan dasar bagi organisasi atau perusahaan dalam menjalankan visi misi untuk mencapai tujuan
- b. Dampak negatif:

⁸⁷Desi Rosiana Sari. , “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kutai Timur”, *JurnalEkonomi*(Vol. 1, No: 2, Tahun 2013). Hal.231

1. Dapat menyebabkan konflik batin bagi karyawan
2. Dapat menjadikan penyebab hukuman berupa pemecatan bagi karyawan yang melanggar

Dari dampak yang di dapat dari budaya kerja yang kurang baik, dapat berupa dampak negatif. Dari dampak negatif yang ditimbulkan, Berikut cara pemecahannya adalah:

1. Adanya evaluasi antar pimpinan dan karyawan, agar dapat membenahi kekurangan yang telah terjadi
2. Adanya sikap adil, jujur dan tanggung jawab
3. Menghadapi permasalahan dengan tenang
4. Berkata dengan nada rendah atau menjaga etika bicara
5. Menghargai pendapat orang lain

Dari penjelasan informan dengan teori, telah ditemukan data. Data yang ditemukan menjelaskan perbedaan. Perbedaan tersebut mengenai pendapat informan dan pendapat teori. Pendapat informan adalah budaya kerja tidak semua orang dapat menerapkan dengan baik. Namun, dalam teori menjelaskan, bahwa budaya kerja merupakan suatu aturan atau nilai-nilai yang ditentukan agar dapat dijalani oleh semua orang termasuk seorang karyawan.

Sedangkan mengenai cara pemecahan masalahnya, teori menjelaskan bahwa, budaya kerja lebih efisien apabila diselesaikan secara bersama atau musyawarah atau adanya evaluasi antara karyawan dan bahwahan. Telah diketahui, bahwa bank BRI syariah selama ini telah menjalankan budaya tersebut dengan baik. Sehingga, bank BRI syariah tidak pernah mendapati suatu problem dalam budaya kerja. hal tersebut terbukti, karena semua karyawan bank BRI syariah telah menjalankan aturan atau nilai-nilai yang sudah ditetapkan dan disetujui.

C. ANALISIS DATA

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan tahap yang digunakan untuk menelaah data yang diperoleh dari beberapa informan yang telah dipilih selama penelitian berlangsung. Analisis data bertujuan untuk memberikan kepastian dan kebenaran data yang telah ditemukan selama penelitian.

1. Pengertian Budaya Kerja

Budaya kerja merupakan suatu nilai atau aturan yang wajib di terapkan dalam sebuah organisasi atau lembaga profit atau non profit. Budaya kerja diterapkan bertujuan, agar sebuah organisasi atau lembaga mudah dalam mencapai tujuan. Sebagaimana yang di jelaskan oleh informan 3

“...budaya itu disebut juga sebagai aturan atau nilai kan mbak,, hehehehe jadi ya itu kita simpulkan aja kalo budayakerja merupakan aturan atau nilai yang bertujuan untuk mengarahkan anggotanya ...”⁸⁸ (IN 3, 21 November 2019)

Hasil wawancara dengan informan ketiga informan menjelaskan, bahwa budaya kerja merupakan suatu aturan yang wajib dimiliki oleh sebuah organisasi yang bertujuan agar, lebih mudah untuk mencapai tujuannya. Selain itu, budaya kerja juga bertujuan, agar lebih mudah dalam melakukan pengontrolan kinerja pada karyawannya.

Dwi Agung Nugroho mengatakan bahwa, budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari

⁸⁸Hasil wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 21 November 2019

sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai “kerja” atau bekerja”.⁸⁹

Dari hal ini telah ditemukan data yang sesuai dengan teori. Data tersebut menjelaskan tentang budaya kerja yang sudah sesuai dengan teori yang ada. Teori yang dijelaskan sudah sesuai dengan apa yang dijawab oleh informan di Bank BRI Syariah. Bank BRI Syariah menerapkan tujuh nilai utama budaya kerja bertujuan agar lebih mudah untuk mencapai tujuannya. Selain itu juga bertujuan, untuk lebih mudah dalam melakukan pengawasan dan pengontrolan kinerja pada karyawannya. Namun menurut pengamatan peneliti secara langsung, menyimpulkan bahwa pengertian budaya kerja sedikit ada penambahan. Penambahan tersebut dapat melengkapi teori sebelumnya. Penambahan penemuan tersebut adalah budaya kerja yang dapat menjadikan sebuah motivasi untuk karyawan. Dengan diterapkannya tujuh nilai utama budaya kerja di bank BRI Syariah, karyawannya dapat berlomba-lomba untuk mendapatkan sebuah prestasi kerja. Penerapan tujuh budaya kerja tersebut bertujuan untuk menarget karyawannya, agar dapat mematuhi dari poin-poin budaya kerja tersebut.

2. Fungsi Budaya Kerja

Pada hakikatnya, budaya kerja diterapkan sesuai dengan prinsipnya. Prinsip budaya kerja tersebut bertujuan untuk membangun sebuah keyakinan sumber daya manusia untuk bisa menanamkan suatu nilai tertentu untuk mempengaruhi sikap dan perilakunya untuk tetap komitmen dalam mengamalkan suatu aturan yang diterapkan di tempat bekerja

⁸⁹Dwi Agung Nugroho Arianto, “Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar”, *Jurnal Ekonomi* (Vol.9, No: 2, Tahun 2013). Hal. 195

atau sebuah organisasi tertentu. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh informan oleh informan 1

“...yaitu tadi ,kita bisa tau mana yang boleh dilakukan dan mana yang tidak boleh dilakukan, lalu kita ,eemmmmm.... dari budaya tersebut kita dapat mengambil hal positif yang dapat kita lakukan dan terapkan, yang sebelumnya kita yang kurang pas dengan budaya kerja tersebut”.⁹⁰

Selain itu informan 2 juga berpendapat mengenai fungsi budaya kerja, sebagai berikut:

“...tujuh nilai budaya kerja ini memang pada dasarnya adalah sebagai acuan untuk karyawan agar bisa memaksimalkan pekerjaannya dengan baik, jadi intinya semua organisasi atau lembaga itu memberikan aturan atau ketentuan agar dapat mencapai tujuannya. Supaya karyawan tidak semaunya sendiri”.⁹¹

Selain itu informan 3 juga berpendapat mengenai fungsi budaya kerja, sebagai berikut:

“jadi semua itu, kembali ke insani BRI syariah atau karyawan karyawan yang ada disini, yang mana tujuh nilai utama budaya kerja itu tadi sudah dibentuk dari kantor pusat , agar dapat dipatuhi semua karyawannya agar tidak semaunya sendiri dengan adanya panduan dari budaya kerja itu sendiri, paling tidak sudah hampir yaa kalo kita belum mengakui 100% mendekati, mungkin 80/90% kita

⁹⁰Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

⁹¹Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

sudah melakukan budaya kerja di bank BRI syariah”⁹²

Ketiga informan berpendapat bahwa fungsi utama diterapkannya budaya kerja di Bank BRI Syariah adalah untuk memberikan aturan atau nilai yang wajib dilaksanakan bagi setiap karyawannya. Selain itu, tujuan budaya kerja adalah agar mempermudah organisasi tersebut dalam mencapai suatu tujuan. Dengan diterapkannya budaya organisasi karyawan akan lebih terarah dan tidak semaunya sendiri.

Aisyah rahmah berpendapat, bahwa fungsi diterapkannya budaya kerja adalah dapat menghubungkan para anggota karyawannya untuk bisa saling berinteraksi satu sama lain, dalam tujuan yang sama. Selain itu, budaya kerja juga dipandang sebagai faktor pendukung munculnya perilaku sosial pada karyawan. Karyawan akan termotivasi untuk berkontribusi secara penuh kepada organisasi dengan kelayakannya. Loyalitas karyawan yang tinggi akan sangat memberikan dampak positif terhadap organisasi. Dampak positif yang diberikan adalah semakin mudahnya organisasi dalam menjalankan visi misi untuk mencapai tujuannya.⁹³

Dari hal ini telah ditemukan data yang sesuai dengan teori, namun ada sedikit tambahan pada sebuah teori, yang menjelaskan bahwa budaya kerja juga berfungsi sebagai faktor pendukung terbentuknya motivasi pada karyawan. Motivasi tersebut bertujuan agar karyawan lebih loyalitas terhadap orgnaisasi. Loyalitas karyawan bertujuan, agar organisasi lebih mudah dalam menjalankan visi misi untuk mencapai tujuannya. Dan menurut, data yang telah dijelaskan oleh informan, bahwa

⁹²Hasil wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 21 November 2019

⁹³Aisyatur Rahmah, “Peran Budaya Kerja dan Iklim Kerja Terhadap Loyalitas Pegawai Bagian Umum Seketariat Daerah Kabupaten Lamongan”, *JurnalManajemen*(Vol. 3, No: 2, Tahun 2014). Hal. 19

budaya kerja diterapkan agar karyawan lebih terarah dan memudahkan pengontrolan terhadap kinerja karyawan.

3. Tujuh Nilai Utama Budaya Kerja Bank BRI Syariah

Budaya kerja yang diterapkan bank BRI Syariah memiliki tujuh poin. Poin budaya kerja tersebut diantaranya, tawakal, integritas, antusias, profesional, berorientasi bisnis, penghargaan terhadap sumber daya manusia (SDM), dan kepuasan pelanggan. Tujuh poin budaya kerja tersebut sesuai dengan pendapat informan 2, yaitu

“ya itu kemarin itu tujuh budaya kerja itu sudah dibentuk oleh kantor pusat itu sendiri, dan tujuh itu pasti oke profesional, antusias, penghargaan SDM, tawakal, integritas, berorientasi bisnis, dan kepuasan pelanggan, itu sudah di pilih-pilih oleh kantor pusat, kenapa harus menggunakan budaya kerja tersebut, ya karena sudah merasa cocok dan pas untuk diterapkan mengenai tujuh nilai utama budaya kerja itu tadi”⁹⁴

Sedangkan menurut informan 1 berpendapat tujuh budaya kerja di bank BRI Syariah tersebut diantaranya,

“budaya kerja di bank BRI Syariah ini menerapkan tujuh nilai budaya kerja mbak, dimana masing-masing budaya kerja tersebut selalu di sebutkan ketika apel pagi bersama bapak pimpinan cabang mbak, budaya kerja tersebut diantaranya ya tawakal, integritas, antusias, profesional, orientasi bisnis,

⁹⁴Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

penghargaan SDM, dan kepuasan pelanggan”⁹⁵

Telah ditemukan data yang sudah sama dengan teori. Teori yang sama juga membahas mengenai tujuh nilai utama budaya kerja bank BRI Syariah. pendapat informan dengan teori sudah sama. Berikut akan dijelaskan mengenai poin budaya kerja bank BRI Syariah. poin-poin tersebut diantaranya adalah:

a. Tawakal

Tawakal merupakan optimisme yang diawali dengan doa secara bersungguh-sungguh, yang dimanesfastikan dengan berusaha serta bekerja dengan sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atau apapun kinerja yang dicapai. Tawakal sangat penting untuk diterapkan di dalam organisasi. Tawakal berfungsi sebagai motivasi yang positif, untuk dijadikan acuan bekerja dengan ikhlas. Bersikap tawakal berarti mengikhlaskan segala jerih upaya karyawan untuk bekerja dengan hati yang ikhlas dan lapang dada. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh informan 1, sebagai berikut:

“tawakal merupakan menyerahkan segala jiwa dan raga yang kita dimiliki untuk mengabdikan kepada Allah dengan menyertakan keikhlasan hati dalam menjalankan, mengamalkan, dan mempersungguh apa yang telah kita kerjakan”⁹⁶

Sedangkan menurut informan 2 menjelaskan tawakal adalah

⁹⁵Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

⁹⁶Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

“emmmm.... tawakal itu artinya kan berserah diri ya mbak. Berarti dapat kita simpulkan bahasanya tawakal itu merupakan upaya berserah diri kepada Aallah atas apa yang telah kita kerjakan dengan keikhlasan hati...”⁹⁷

Hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan, bahwa pengertian tawakal adalah upaya menyerahkan diri kepada Allah atas segala apa yang telah kita kerjakan. Sikap tawakal yang diterapkan di Bank BRI Syariah menunjukkan sikap yang diprioritaskan oleh bank Syariah. sikap tawakal ini telah diterapkan oleh bank BRI Syariah agar dijalankan oleh semua karyawannya.

Rosihon Anwar berpendapat, bahwa tawakal dalam artian sempit berarti mewakilkan. Sedangkan pengertian secara luas, bahwa tawakal artinya menyerahkan segala permasalahan kepada Allah , dengan sepenuh hati untuk berpegang teguh kepadaNya, serta diiringi dengan berusaha dan berdoa, dan menyerahkan hasil akhirnya dengan hati ikhlas dan ridho.⁹⁸

Dari hal ini, telah ditemukan data yang sudah sesuai dengan teori yang ada. Yang mana sikap tawakal sangat penting untuk diterapkan di bank BRI Syariah. karena dengan adanya sikap tawakal pada setiap karyawan, akan semakin memotivasi karyawan untuk mengikhhlaskan segala pekerjaan yang telah dijalannya. Berikut sikap tawakal apa saja yang boelh dijalani dan apa saja yang tidak boelh dijaalani.

⁹⁷Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

⁹⁸Rosihon Anwar, *Akidah Akhlak* (Surakarta: Pustaka Setia, 2016), hal.89-90

- a) Tawakal yang harus dijalani:
- 1) Mengawali setiap kegiatan dengan membaca doa
 - 2) Bersyukur atas kinerja yang dicapai
 - 3) Melakukan perencanaan kerja yang jelas, sistemis dan dapat diukur
 - 4) Memiliki semangat dan dorongan untuk selalu belajar dan meningkatkan kemampuan diri agar menjadi lebih baik
 - 5) Senang berbagi dengan sesama karyawan
 - 6) Senang membantu rekan kerja dan anak buah untuk mencaapai tujuan bersama
 - 7) Bekerja dengan teliti
 - 8) Tangguh dan gigih mengatasi hambatan dan masalah
- b) Tawakal yang tidak boleh dijalani
- 1) Lalai berdoa
 - 2) Suka pamer
 - 3) Banyak mengeluh
 - 4) Bekerja tanpa perencanaan
 - 5) Bekerja tanpa pertimbangan yang matang
 - 6) Bersikap malas
 - 7) Pelit berbagi dengan sesama karyawan
 - 8) Tidak bersedia membantu rekan kerja yang sedang dalam kesulitan
 - 9) Ceroboh
 - 10) Mudah menyerah

b. Integritas

Integritas merupakan sikap kesesuaian dan konsistensi antara perkataan dan perbuatan dalam menerapkan nilai-nilai, etika, kebijakan dan peraturan-peraturan perusahaan, serta senantiasa memegang teguh etika profesi dan etika bisnis, bahkan dalam situasi sesulit apapun. Sikap integritas ini sangat penting untuk diterapkan

di Bank BRI Syariah. Sikap integritas diterapkan bertujuan agar karyawan mampu menerapkan aturan atau nilai-nilai yang telah ditetapkan oleh sebuah organisasi atau perusahaan. Sebagaimana jawaban dari informan 1 mengenai sikap integritas,

“ ...sikap integritas di Bank BRI Syariah ini sangat penting mbak untuk diterapkan pada karyawan, bukan hanya di bank BRI Syariah saja, bahkan mungkin sikap integritas ini diterapkan di semua perusahaan-perusahaan di dunia. Karena sikap integritas ini bertujuan untuk lebih mengarahkan karyawan atau anggotanya untuk bisa menerapkan sebuah nilai atau aturan yang diberlakukan. Selain itu, sikap integritas ini mampu membentuk sikap karyawan untuk lebih konsisten dalam berkata dan bekerja dengan selalu memegang teguh etika berbisnis yang baik dan benar”⁹⁹

Dari hasil wawancara tersebut, telah ditemukan data bahwa sikap integritas sangat penting untuk diterapkan di bank BRI Syariah. sikap integritas bertujuan untuk membentuk pribadi karyawan untuk lebih konsisten dalam bekerja. Sikap konsisten ini diberlakukan sesuai dengan etika bisnis dan etika profesi yang sudah ditetapkan di bank BRI Syariah.

Olson berpendapat, bahwa integritas adalah suatu tujuan yang berebentuk objektif yang bertujuan untuk meraih nilai-nilai masyarakat dan terpeliharanya komitmen yang telah dibentuk.¹⁰⁰

⁹⁹Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

¹⁰⁰Olson , “Evaluasi Pelaksanaan Program Janin Sosial Tenaga Kerja PT. Sarana Agro Nusantara Blawan”, *Jurnal Sosial*(Vol. 2, No: 2, Tahun 2012). Hal.25

Dari hal ini telah ditemukan data yang sama dengan teori. Sikap integritas di bank BRI Syariah sudah menunjukkan sikap sosial yang sangat tinggi. Selain itu, sikap integritas di bank BRI Syariah telah menunjukkan sikap komitmen karyawan dalam bekerja untuk tetap komitmen dengan aturan atau nilai-nilai yang diberlakukan dan di tetapkan di bank BRI Syariah. berikut sikap integritas yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan oleh karyawan antara lain:

- a) Integritas yang harus dilakukan:
 1. Jujur dan dapat dipercaya
 2. Dapat diandalkan
 3. Selalu menepati janji
 4. Secara konsisten bekerja dengan baik dengan atau tanpa pengawasan
 5. Berani menyampaikan kebenaran secara etis
 6. Berani mengakui kekurangan diri
 7. Menjalankan ketentuan , etika profesi dan etika bisnis dengan baik

- b) Integritas yang tidak boleh dilakukan:
 1. Berbohong
 2. Berbuat curang
 3. Ingkar janji
 4. Menyalahgunakan wewenang dan kepercayaan yang diberikan
 5. Menghindar untuk menyampaikan kebenaran dan kepentingan pribadi
 6. Keras kepala
 7. Selalu mencari alasan untuk menutupi kesalahan yang dilakukan
 8. Bertindak tanpa aturan dan etika

c. Antusias

Antusias merupakan sikap yang selalu bersemangat atau memiliki dorongan untuk berperan aktif dalam

melaksanakan pekerjaannya. Sikap antusias yang diterapkan di bank BRI Syariah sangat penting. Sikap antusias yang diterapkan bertujuan agar karyawan lebih bersemangat atau memiliki dorongan untuk lebih giat lagi dalam melaksanakan pekerjaannya. Sikap antusias juga memiliki fungsi sebagai motivasi karyawan untuk lebih giat dalam mencapai sasaran kerjanya atautarget dalam bekerja. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh informan 1, sebagai berikut:

“....sikap antusias ini dikatakan sebagai sikap semangat dalam bekerja mbak...dalam artian bahwasanya sikap antusias ini memiliki tujuan untuk memberikan dorongan atau dukungan kepada karyawan agar lebih termotivasi dalam melaksanakan pekerjaannya, kalo karyawan memiliki motivasi dalam bekerja otomatis kan mereka punya target dalam bekerjanya kan mbak.....”¹⁰¹

Informan 1 menjelaskan bahwa sikap antusias ini merupakan salah satu faktor pendukung utama pada karyawan. Faktor pendukung tersebut berupa motivasi kerja yang di dapat dari budaya kerja antusias. Dimana dengan sikap antusias ini, karyawan dapat memiliki dorongan untuk lebih giat dalam bekerja. Sehingga, dorongan dalam berperan aktif dalam bekerja, dapat mempermudah karyawan mencapai target yang ingin dicapainya.

¹⁰¹Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

Titik suciati berpendapat, bahwa sikap antusias merupakan suatu hal yang dapat dijadikan sebagai kunci keberhasilan seseorang dalam mencapai suatu tujuan. Kunci keberhasilan tersebut berupa dorongan motivasi untuk dapat menjadi lebih giat dalam melaksanakan suatu kegiatan atau pekerjaan.¹⁰²

Dari keterangan tersebut, telah ditemukan data baru. Data tersebut berupa sikap antusias sama dengan motivasi diri untuk dapat mencapai suatu tujuan. Sikap antusias lebih umum dikenal sebagai sikap giat atau berperan aktif dalam menjalankan suatu pekerjaan. Sebagaimana bank BRI Syariah telah menerapkan sikap antusias dalam tujuh nilai utama budaya kerjanya. Bank BRI Syariah menerapkan sikap antusias, bertujuan agar karyawan lebih semangat dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Sikap antusias ini sangat penting untuk diterapkan, karena sikap antusias dijadikan sebagai acuan untuk karyawan agar lebih giat dalam bekerjanya. Bank BRI Syariah menerapkan beberapa sikap antusias yang boleh dikerjakan dan yang tidak boleh dikerjakan. Sikap antusias tersebut diantaranya,:

- a) Sikap antusias yang harus dilakukan:
 1. Selalu bersemangat dalam kondisi apapun demi menghasilkan kinerja terbaik
 2. Berusaha menggunakan berbagai cara terbaik demi pencapaian sasaran kinerja perusahaan secara optimal

¹⁰²Titik suciati, "Meningkatkan Antusiasme Siswa Terhadap Kegiatan Belajar dan Pembelajaran di Kelas Melalui program Literasi Membaca "Tunggu Aku", *Jurnal Pendidikan* (Vol. 23, No: 2, Tahun 2018). Hal.315

3. Menyikapi teguran atau kritik sebagai bagian proses pembelajaran untuk menjadi lebih baik
 4. Produktif dalam bekerja dengan tetap mengedepankan efektifitas dan efisiensi kerja
 5. Bergairah untuk secara berkesinambungan meningkatkan kemampuan diri
 6. Secara maksimal mendayagunakan sarana dan prasarana yang ada demi pencapaian kinerja terbaik perusahaan
- b) Antusias yang tidak boleh dilakukan:
1. Menunda pekerjaan
 2. Mudah kehilangan semangat saat menghadapi kesulitan dalam pelaksanaan tugas
 3. Bersikap tidak acuh dan asal-asalan
 4. Kecewa dan putus asa pada saat menerima teguran dan kritikan
 5. Tidak mempedulikan kualitas kerja
 6. Bersikap santai

d. Profesional

Profesional merupakan suatu kesungguhan hati dalam melaksanakan tugas sesuai standar teknis dan etika yang diterapkan pada sebuah organisasi atau perusahaan. Pada bank BRI Syariah sikap profesional sangat penting untuk diterapkan. Sikap profesional pada bank BRI Syariah bertujuan, agar kualitas pelayanan terhadap konsumen atau nasabah bank bisa menjadi baik. Dengan adanya sikap profesional yang baik dari karyawannya, maka akan sangat berpengaruh pada hasil pelayanan yang memuaskan. Sebagaimana pendapat dari informan 1 sebagai berikut,

“...untuk sikap profesional disini memang sangat penting mbak, sikap profesional itu

tujuannya ya untuk meningkatkan kualitas bekerja pada karyawan. Jadi kita bisa mengambil kesimpulan bahwa sikap profesional merupakan suatu kemampuan yang luar biasa pada seseorang dalam menjalankan suatu hal kegiatan atau pekerjaan yang didasari dengan nilai, etika, atau aturan yang telah ditetapkan pada sebuah organisasi....”¹⁰³

Informan 1 menjelaskan bahwa sikap profesional sangat penting untuk diterapkan di Bank BRI Syariah. sikap profesional diterapkan bertujuan agar karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan lebih giat. Sdangkan informan 2 berpendapat bahwa:

“emmmm.... menurut saya itu ya mbak sikap profesional disini bukan Cuma bersikap giat saja dalam bekerja, namun bisa juga seperti halnya bertanggung jawab atas apa yang dilakukan atau dikerjakan. Apabila ada kesalahan mau mengakui kesalahannya dan dengan sikap profesional mengakui kesalahan apa yang telah kita lakukan, jadi sikap profesional disini bukan diartikan sebagai sikap giat dalam bekerja saja, tapi juga bisa diartikan profesional dalam bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan juga, begitu sih menurut saya mbak....”¹⁰⁴

¹⁰³Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

¹⁰⁴Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

Informan 2 menjelaskan bahwa sikap profesional dalam bekerja bukan berarti memiliki sikap giat dalam bekerja. Sikap profesional disini juga dapat diartikan sebagai sikap yang mau bertanggung jawab atas kesalahan apa yang dilakukan. Sikap profesional yang mau bertanggung jawab dan mengakui kesalahan yang dilakukan.

Kusnandar berpendapat, bahwa sikap profesional adalah suatu sikap mental yang berbentuk komitmen dari individu maupun kelompok dalam menjalankan suatu visi misi untuk mencapai tujuan dan meningkatkan tingkat keprofesionalan dalam bekerja.¹⁰⁵

Dari hasil tersebut telah ditemukan data yang berbeda mengenai pengertian sikap profesional. Dimana informan satu menjelaskan bahwa sikap profesional diartikan sebagai sikap giat dalam bekerja. Informan 2 berpendapat, bahwa sikap profesional diartikan sebagai sikap bertanggung jawab atas segala apa yang dikerjakan. Sedangkan menurut teori sikap profesional adalah suatu komitmen yang dijalani sesuai nilai dan etika yang diberlakukan dalam suatu organisasi maupun perusahaan. Bank BRI syariah memiliki beberapa kriteri profesional dalam bekerja. Sikap profesional yang di terapkan ada yang boelh dijalani dan sikap profesional yang tidak boleh dijalani. Beberapa aturan sikap profesional yang ditetapkan antara lain:

- a) Sikap profesional yang harus dilakukan:
 1. Bekerja dengan standar yang ditentukan
 2. Selalu berupaya meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan diri secara terus menerus
 3. Menjaga rahasia perusahaan

¹⁰⁵Kusnandar, *Kimia Pangan Komponen Makro* (Jakarta: Dian Rakyat, 2011), hal. 23

4. Bekerja secara fokus dan sepenuh hati dengan disiplin tinggi
 5. Berani mengambil keputusan
 6. Menghargai atasan, rekan kerja dan anak buah
 7. Selalu berupaya menemukan dan mengembangkan gagasan-gagasan baru agar perusahaan memiliki daya saing tinggi
- b) Sikap profesional yang tidak boleh dilakukan:
1. Bekerja tanpa arah
 2. Bekerja tanpa standar yang jelas
 3. Teledor
 4. Ragu-ragu dalam mengambil keputusan
 5. Mudah berpuas diri atas pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki
 6. Senang merendahkan dan mendiskreditkan orang lain
 7. Menolak ide-ide baru yang diperlakukan bagi kemajuan

e. Berorientasi Bisnis

Berorientasi bisnis merupakan sikap tanggap terhadap perubahan dan peluang bisnis serta selalu berpikir dan berbuat untuk memberikan nilai tambahan bagi perusahaan. Berorientasi bisnis di bank BRI Syariah bertujuan untuk memberikan pengetahuan terhadap karyawan. Pengetahuan tersebut berupa produk apa saja yang diberikan perusahaan terhadap konsumen. Selain itu, orientasi bisnis di bank BRI Syariah juga bertujuan untuk menerapkan prinsip-prinsip prudential banking dan manajemen resiko yang sehat. Sebagaimana pendapat informan 2 mengenai pengertian orientasi bisnis:

“...orientasi itu sendiri kan berartikan sebagai pengenalan ya mbak, nah sedangkan bisnis

itu sendiri diartikan sebagai suatu kegiatan yang dijalankan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan atau profit, nah kalau orientasi bisnis berarti ya pengenalan terhadap apa yang menjadi prinsip atau dasar untuk mencapai tujuan, tujuannya apa ya itu tadi berupa keuntungan. Jadi bisa diartikan bahwa orientasi bisnis adalah awal pengenalan terhadap prinsip atau dasar dari sebuah organisasi itu sendiri, contohnya ya pengenalan terhadap budaya apa saja yang dilakukan, bagaimana cara melakukan, dan blablabla.... dan seterusnya....”¹⁰⁶

Sedangkan informan 3 menjelaskan bahwa orientasi bisnis adalah:

“menurut saya ya dek, orientasi itu sebuah tahap awal yang digunakan sebagai metode pengenalan, jadi kalau orientasi bisnis itu sendiri ya berartikan sebagai awal pengenalan atas dasar apa saja yang harus dilakukan, dan apa saja yang harus digunakan untuk melakukan kegiatan dalam berbisnis, bisa jadi berupa pengenalan visi misi apa saja yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari bisnis sebuah organisasi tersebut”¹⁰⁷

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 21 November 2019

Informan 2 menjelaskan bahwasanya orientasi bisnis adalah tahap pertama yang digunakan oleh organisasi sebagai proses pengenalan. Pengenalan yang dimaksud adalah pengenalan dari prinsip apa yang digunakan sebagai landasan untuk melakukan sebuah perencanaan untuk mencapai tujuan. Sedangkan informan 3 menjelaskan, bahwa orientasi bisnis adalah tahap pengenalan dari sebuah visi dan misi. Pengenalan visi dan misi berfungsi, agar karyawan lebih mudah memahami apa saja yang harus dilakukan untuk dapat mencapai tujuan organisasi.

Sutarno berpendapat, bahwa orientasi merupakan suatu tahap utama yang digunakan sebagai tahap pengenalan. Pengenalan tersebut berupa tahap pengenalan dasar dan prinsip perusahaan untuk dapat menggapai tujuan. Sedangkan bisnis merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam bentuk pertukaran barang atau jasa yang bertujuan untuk menghasilkan keuntungan. Jadi orientasi bisnis dapat disimpulkan, bahwa orientasi bisnis merupakan suatu tahap dasar yang digunakan sebagai tahap pengenalan terhadap prinsip sebuah organisasi dalam menjalankan visi misi sesuai dengan tujuannya.¹⁰⁸

Hasil wawancara dari kedua informan, dapat diambil data yang sama dengan teori. Namun, dari kedua data tersebut telah ditemukan tambahan teori, bahwa orientasi bisnis muncul karena bertujuan sebagai proses

¹⁰⁸Sutarno, *Serba Serbi Manajemen Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hal. 3

utama untuk melangkah menjalankan visi misi sesuai tujuan yang ditentukan.

Di bank BRI Syariah orientasi bisnis bertujuan, untuk dapat meningkatkan pemahaman karyawan atas visi misi perusahaan untuk mencapai tujuan. Karyawan bank BRI Syariah dituntut untuk dapat mengetahui dasar atau prinsip apa saja yang digunakan perusahaan. Hal tersebut bertujuan, agar perusahaan dapat lebih mudah mencapai tujuannya. Bank BRI Syariah memiliki ketentuan dalam orientasi bisnisnya. Ketentuan tersebut berupa orientasi bisnis yang boleh dilakukan dan orientasi bisnis yang tidak boleh dilakukan, diantaranya:

- a) Orientasi bisnis yang boleh dilakukan:
 1. Berorientasi pada keuntungan perusahaan dengan tetap berlandaskan etika bisnis
 2. Menguasai pengetahuan mengenai produk perusahaan
 3. Kreatif dan inovatif dalam mengembangkan bisnis perusahaan
 4. Menerapkan prinsip-prinsip prudential banking dan manajemen resiko yang sehat
 5. Menyatu dengan pasar
 6. Proaktif untuk meningkatkan kinerja perusahaan
 7. Sadar biaya

- b) Orientasi bisnis yang tidak boleh dilakukan:
 1. Berbisnis tanpa perhitungan
 2. Tidak memiliki pengetahuan mengenai produk-produk perusahaan
 3. Enggan berkreasi dan berinovasi
 4. Mengabaikan prinsip-prinsip prudential banking dan manajemen resiko
 5. Tidak peduli dengan pasar
 6. Apatis

f. kepuasan Pelanggan

kepuasan pelanggan merupakan sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan nasabah eksternal atau internal perusahaan. Kepuasan pelanggan pada bank BRI Syariah dapat berupa peningkatan pelayanan yang baik untuk konsumen atau nasabahnya. Sebagaimana penjelasan dari konsumen 1 mengenai kepuasan pelanggan:

“kepuasan pelanggan menurutku ya mbak, berarti memberikan pelayanan terbaik kami dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin, sehingga para konsumen atau nasabah bisa merasakan kepuasan dalam menjalankan transaksi dan hubungan dengan perusahaan ini. Seperti halnya memberikan tutur kata yang baik dan sopan, memberikan sikap ramah tamah pada pelanggan, dan memberikan senyuman pada nasabah, nah seperti itu mbak....”¹⁰⁹

Sedangkan menurut informan 3 berpendapat, bahwa kepuasan pelanggan:

“kepuasan pelanggan berarti rasa kepuasan konsumen atau nasabah terhadap kualitas dan kuantitas pelayanan bank BRI Syariah yang dibereikan pada mereka. Jadi rasa puas disini berarti merasa senang, bahagia

¹⁰⁹Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

dan dan tidak merasa dikecewakan oleh pelayanan yang telah kami berikan”¹¹⁰

Informan 1 menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu rasa yang memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah atau konsumen bank BRI Syariah. rasa puas tersebut berasal dari kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika konsumen merasakan kepuasan dalam pelayanan, maka kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Sedangkan informan 3 menjelaskan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu rasa yang tidak mengecewakan, membagiakan, sehingga konsumen merasakan terpenuhi atas segala kebutuhan yang diperlukan. Budaya kerja bank BRI Syariah telah menerapkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama pada bank BRI Syariah. kepuasan pelanggan menandakan bahwa bank BRI Syariah mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi nasabah dan konsumennya.

Inka janita berpendapat, bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah menggunakan atau membandingkan suatu produk barang atau jasa yang sesuai dengan harapan dan realitanya. Kepuasan atau rasa cinta dan senang yang tinggi dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap suatu produk tertentu. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan harapan

¹¹⁰Hasil wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 21 November 2019

dan hasil. Berikut ciri-ciri pelanggan yang merasakan kepuasan, yaitu merasa loyal terhadap produk jasa atau jasa tersebut, perusahaan menjadi pertimbangan utama, dan adanya sikap komunikatif yang positif dari mulut ke mulut.¹¹¹

Dari kedua hasil wawancara dengan informan tersebut telah ditemukan data. Data tersebut telah sesuai dengan teori yang ada. Teori yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang terdapat dalam teori sama-sama berarti rasa kesenangan, membahagiakan, dan tidak mengecewakan. Dan kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap produk tersebut. Bank BRI Syariah telah menerapkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan telah tercantum dalam aturan tujuh nilai utama budaya kerja bank BRI Syariah. bank BRI Syariah juga memberikan aturan mengenai kepuasan terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan tersebut berupa kepuasan pelanggan yang boleh dilakukan dan kepuasan pelanggan yang tidak boleh dilakukan, diantaranya:

- a) kepuasan pelanggan yang boleh dilakukan:
 1. Memberikan penghargaan atas kinerja baik dan memberikan hukuman atas kinerja buruk
 2. Konsisten melaksanakan program pengembangan kompetensi

¹¹¹Inka Janita, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Mmembentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonal'd MT Haryono Malang)", *Jurnal Administrasi Bisnis* (Vol. 15, No: 1, Tahun 2014). Hal.4

3. Berkomitmen mengembangkan ketrampilan kepemimpinan yang berkualitas
 4. Melaksanakan program pengembangan karir yang terbuka dan adil
 5. Menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, bermartabat, serta dapat menunjang pencapaian kinerja optimal individu dan kelompok
 6. Membangun kerjasama dan rasa saling memiliki
 7. Mendorong peningkatan kesejahteraan karyawan secara berkesinambungan
 8. Berlaku adil dalam pelaksanaan rekrutmen dan seleksi
- b) Kepuasan pelanggan yang tidak boleh dilakukan:
1. Berlaku tidak ramah dan tidak sopan terhadap nasabah
 2. Memberikan pelayanan yang tidak istimewa
 3. Kurang tanggap
 4. Tidak peduli terhadap keadaan nasabah
 5. Tidak memberikan perhatian terhadap situasi lingkungan
 6. Ingkar janji

g. Penghargaan Terhadap Sumber Daya Manusia (SDM)

Penghargaan terhadap SDM merupakan suatu upaya menghargai seorang karyawan sebagai aset utama perusahaan. Penghargaan karyawan dibuat, jika karyawan menjalankan upaya yang optimal, upaya

tersebut mulai mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas. Selain itu, penghargaan SDM merupakan upaya memperlakukannya dengan baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai. Sebagaimana yang dijelaskan oleh informan 2, bahwa penghargaan sumber daya manusia adalah:

“...emmmmm penghargaan SDM itu berarti memberikan sebuah apresiasi kepada seorang individu karyawan yang telah mampu memperkerjakan dirinya untuk mengabdikan di sebuah organisasi atau perusahaan dengan sebaik-baiknya.....”¹¹²

Sedangkan menurut informan 3, penghargaan SDM adalah:

“penghargaan sumber daya manusia ini berarti memberikan sebuah penghargaan mbak. Penghargaan tersebut bisa berupa kenaikan jabatan, memberikan pujian yang positif, merayakan keberhasilan yang telah dicapai, dan lain-lain...”¹¹³

Informan 2 telah menjelaskan, bahwa penghargaan sumber daya manusia merupakan kegiatan sebagai proses pemberian apresiasi kepada karyawan. Karyawan yang diberikan apresiasi adalah karyawan yang mampu bekerja dengan baik kepada organisasi

¹¹²Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

¹¹³Hasil wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 21 November 2019

atau perusahaan yang di ampu. Sedangkan informan 3 meenjelaskan, bahwa penghargaan terhadap sumber daya manusia meupakan suatu pemberian penghargaan, baik berupa semakin meningkatnya posisi jabatan, merayakan keberhasilan maupun memberikan ucapan yang positif yaang bersifat mendukung. Penghargaan terhadap sumber daya manusia terbukti memberikan motivasi bagi karyawan lain. Motivasi tersebut dapat menjadikan persaingan sehat antar karyawan. Persaingan sehat akan memberikan dampak positif bagi organisasi atau perusahaan. Dampak positif tersebut berupa perusahaan semakin produktif dan kompetitif. Tohardi menjelaskan, bahwa penghargaan terhadap SDM atau reward merupakan ganjaran yang diberikan kepada seorang karyawan untuk memberikan dorongan motivasi kerja agar lebih produktif lagi. Suharsimi menjelaskan, bahwa reward atau penghargaan SDM merupakan sesuatu yang diberikan kepada seseorang yang telah mendapatkan prestasi atas pekerjaan apa yang dilakukannya.¹¹⁴ Tujuan pemberian reward atau penghargaan terhadap SDM adalah untuk menarik (*Attract*), mempertahankan (*Retain*), dan memotivasi (*Motivate*). Maksud dari menari adalah untuk menarik seorang karyawan yang memiliki kualita baik. Maksud dari mempertahankan adalah mempertahankan seorang karyawan yang memiliki prestasi dalam sebuah organisasi tersebut. Sedangkan, maksud dari motivasi adalah untuk memberikan dukungan agar karyawan

¹¹⁴Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pengajaran*, (Jakarta: PT Rineka Karya, 1993)hal. 160

tersebut mampu mempertahankan prestasinya, agar menjadi lebih baik lagi.¹¹⁵

Dari hasil wawancara dengan informan, telah ditemukan data yang sama dengan teori. Data tersebut menjelaskan bahwa, penghargaan sumber daya manusia di bank BRI syariah berupa, naiknya tingkat jabatan, memberikan penghargaan, dan pemberian apresiasi positif bagi karyawan. Hal tersebut, sama dengan penjelasan teori, dimana dalam teori menjelaskan, bahwa penghargaan sumber daya manusia dapat berupa naiknya jabatan, pemberian penghargaan, motivasi dan dukungan terhadap karyawan berprestasi. Bank BRI Syariah telah menerapkan penghargaan terhadap SDM nya. Penghargaan terhadap SDM telah tercantum didalam budaya kerja bank BRI Syariah. bank BRI syariah memberikan ketentuan terhadap aturan pemberian penghargaan terhadap sumber daya manusianya/. Ketentuan tersebut berupa aturan pemberian penghargaan terhadap SDM yang boleh dilakukan dan pemberian penghargaan yang tidak boleh dilakukan. Ketentuan tersebut diantaranya:

- a) Penghargaan Sumber Daya Manusia yang boleh dilakukan:
 1. Memberikan penghargaan atas kinerja baik dan memberikan hukuman atau sanksi atas kinerja buruk
 2. Konsisten melaksanakan program pengembangan kompetensi
 3. Berkomitmen mengembangkan ketrampilan kepemimpinan yang berkualitas

¹¹⁵Gibson, et al, *Organisasi, Struktur dan Proses*, (Jakarta: Erlangga, 1997) hal, 169

4. Melaksanakan program pengembangan karir yang terbuka dan adil
 5. Menciptakan lingkungan kerja yang sehat, bermartabat serta dapat menunjang pencapaian kerja yang optimal
 6. Membangun kerja sama dan rasa saling memiliki
 7. Mendorong peningkatan kesejahteraan karyawan secara berkesinambungan
 8. Berlaku adil dalam pelaksanaan rekrutmen dan seleksi
- b) Pemberian penghargaan terhadap sumber daya manusia yang tidak boleh dilakukan:
1. Tidak ada konsekuensi apapun baik atas kinerja baik maupun buruk
 2. Mengabaikan pengembangan kepemimpinan handal
 3. Menjalankan program pengembangan sumber daya manusia tanpa arah
 4. Tidak membangun lingkungan kerja yang menunjang pencapaian sasaran kerja
 5. Bersikap pilih kasih dan diskriminatif dalam pelaksanaan rekrutmen dan seleksi.

4. Hubungan Budaya Kerja dengan Kinerja Karyawan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, bahwa hubungan budaya kerja dengan kinerja karyawan sangatlah positif. Budaya kerja yang diterapkan di bank BRI syariah mampu memberikan dukungan motivasi terhadap karyawannya. Dengan adanya motivasi, maka karyawan bank BRI Syariah lebih merasa terarahkan. Penerapan tujuh nilai utama budaya kerja di bank BRI syariah mampu merubah organisasi menjadi lebih produktif. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh informan 1 berikut ini:

“.....pengaruh dari penerapan tujuh nilai utama budaya kerja di bank BRI syariah ini adalah karyawan lebih terarahkan dan nggak sakarepe dewe mbak. Semua karyawan berlomba-lomba untuk bisa mencapai apa yang ingin dikerjakan dengan tujuan agar mendapatkan prestasi kerja mbak. Jadi karyawan ini lebih termotivasi begitu dengan adanya penerapan budaya kerja ini....” ¹¹⁶(IN 1, 21 November 2019)

Sedangkan informan 2 menjelaskan hubungan budaya kerja dengan kinerja karyawan adalah:

“... dengan diterapkannya budaya kerja , karyawan lebih bekerja secara efektif mbak. Lebih baik lagi, karena ada yang dijadikan dasar sevbagai acuan bekerja, budaya kerja diterapkan bertujuan untuk dikerjakan kan mbak, nah disitu pegawai di bank BRI Syariah ini berlomba-lomba untuk bisa bekerja lebih aktif dan prioduktif”¹¹⁷(IN 2, 21 November 2019)

Informan 1 menjelaskan bahwa hubungan budaya kerja dengan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kebiasaan karyawan dalam bekerja. Dengan diteraapkannya buday kerja yang tepat, maka karyawan akan lebih mudah untuk diarahkan. Hal tersebut dikarenakan, karyawan lebih termotivasi dan semangat

¹¹⁶Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

¹¹⁷Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

dalam bekerja. Karyawan semangat bekerja karena termotivasi karena ingin mendapatkan prestasi kerja dalam bidangnya. Sedangkan informan 2 menjelaskan, bahwa hubungan budaya kerja dengan kinerja karyawan adalah untuk berlomba-lomba menggapai prestasi kerja. selain itu, bertujuan agar karyawan lebih terarah dalam bekerja. Karyawan yang terarah dan teratur, maka organisasi akan lebih produktif lagi.

Dori sandra yudistira berpendapat, bahwa dengan diterapkannya budaya kerja di organisasi akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dori berpendapat, bahwa dengan diterapkannya budaya kerja di organisasi, maka organisasi tersebut lebih terkendali. Selain terkendali, karyawannyapun juga akan lebih terarah. Karyawan merasa terarahkan kalau dalam organisasi tersebut memiliki nilai-nilai atau aturan yang harus dijalani. Sehingga, budaya kerja diterapkan akan memudahkan organisasi atau perusahaan lebih mudah menjalankan visi misi untuk mencapai tujuannya.¹¹⁸

Dari kedua hasil wawancara tersebut, telah ditemukan data yang sedikit berbeda dengan teori. Perbedaan tersebut terletak pada tujuan akhir dari sebuah budaya kerja. dalam teori dijelaskan bahwa budaya kerja diterapkan agar memudahkan menjalani visi misi untuk mencapai tujuan. Sedangkan, data yang diperoleh bahwa budaya kerja diterapkan agar karyawan lebih termotivasi dan semangat dalam bekerja. Budaya kerja diterapkan di bank BRI Syariah berpengaruh terhadap kinerja

¹¹⁸Dori Sandra Y. , “Pengaruh motivasi Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten PESISIR Selatan”, *JurnalEkonomi*(Vol. 4, No: 2, Tahun 2011). Hal.125

karyawan yang lebih aktif. Karyawan yang bekerja secara aktif, dapat membuat sebuah organisasi lebih produktif lagi.

5.Dampak Budaya Kerja

Budaya kerja merupakan sebuah faktor yang dapat menciptakannya kinerja karyawan. Budaya kerja yang tidak kondusifakan sangat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kinerja karyawan. Budaya kerja memiliki dampak yang sangat besar terhadap jalannya suatu tujuan dalam berorganisasi. Budaya kerja memiliki peran penting dalam menjalankan visi misi organisasi atau perusahaan. Berikut pendapat, informan 3 yang menjelaskan mengenai dampak budaya kerja di bank BRI Syariah,:

“...jelasnya kan ngaruh kan ya, karena yang namanya nilai itu berarti kan yang harus diamalkan kan. Kalau gak ada nilai itu gak bakal ada inisiatif dong , ya tapi gak semua orang juga sih bisa mengamalkan itu semua, ketika ada tujuh nilai budaya kerja kita akan berupaaya untuk mengamalkannya kan, sedikit banyakakan berpengaruh pada kinerja kita, tapi pengaruh tersebut cenderung bersifat positif dan mendukung kok,...”¹¹⁹(IN 3, 21 November 2019)

Informan 3 menjelaskan, bahwa dengan diterapkannya tujuh budaya kerja di bank BRI Syariah itu sangat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Pengaruh yang ditimbulkan cenderung bersifat positif. Informan juga menjelaskan bahwa budaya kerja merupakan sebuah nilai atau aturan yang harus dijalani. Jadi, dengan diterapkannya budaya

¹¹⁹Hasil wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 21 November 2019

kerja, maka karyawan akan berupaya semaksimal mungkin untuk dapat menjalaninya dengan baik dan optimal.

Desi Rosiana Sari berpendapat, bahwa budaya kerja memiliki dampak positif dan negatif bagi karyawan maupun organisasi. Budaya kerja diciptakan bertujuan, untuk memberikan dorongan bagi karyawan agar menjalaninya. Budaya kerja sangat berperan penting bagi jalannya visi misi untuk menggapai tujuan. Berikut dampak positif dan negatif budaya kerja:¹²⁰

a) Dampak positif :

1. Memberikan dorongan dan motivasi terhadap karyawan dalam bekerja
2. Dapat menjadikan acuan dasar bagi organisasi atau perusahaan dalam menjalankan visi misi untuk mencapai tujuan

b) Dampak negatif:

1. Dapat menyebabkan konflik batin bagi karyawan
2. Dapat menjadikan penyebab hukuman berupa pemecatan bagi karyawan yang melanggar

Dari hasil penjelasan diatas, telah ditemukan data. Data dari penjelasan informan dengan teori memiliki perbedaan. Perbedaan tersebut berupa perbedaan mengenai dampak budaya kerja. Informan menjelaskan, bahwa dampak budaya kerja cenderung bersifat positif saja. Sedangkan menurut teori dampak budaya kerja terdapat dua hal, yaitu dampak positif dan dampak negatif. Di bank BRI Syariah KC Sidoarjo

¹²⁰Desi Rosiana Sari. , “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kutai Timur”, *Jurnal Ekonomi*(Vol. 1, No: 2, Tahun 2013). Hal.231

membuktikan bahwa dampak penerapan budaya kerja disana cenderung bersifat positif. Dampak yang dirasakan oleh karyawan bank BRI Syariah KC Sidoarjo adalah karyawan merasa lebih terarah, lebih teratur dalam bekerja, kondidi perusahaan terasa kondusif dan stabil.

6.Cara mengatasi Problem Budaya Kerja

Dalam sebuah organisasi pasti memiliki beberapa aturan, nilai, atau budaya yang diterapkannya. Setiap organisasi pasti memiliki sebuah problem di dalamnya. Prbolem organisasi tersebut berasal dari internal dan eksternal. Salah satunya adalah problem budaya kerja. prblem budaya kerja dapat ditimbulkan, apabila salah satu sistem yang mengaturnya tidak baik. Berikut yang dimaksud problem budaya kerja menurut informan 1:

“....problem yang terjadi disini menurut saya nggak ada sih.... emmmmm apalagi yang berkaitan dengan budaya kerja, menurut saya aman-aman saja dek....”¹²¹(IN 1, 21 November 2019)

Sedangkan menurut informan 2, problem budaya kerja di bank BRI Syariah:

“jadi semua itu, kembali ke insani BRI syariah atau karyawan karyawan yang ada disini, yang mana tujuh nilai utama budaya kerja itu tadi sudah dibentuk dari kantor pusat , agar dapat dipatuhi semua karyawannya agar tidak semaunya sendiri dengan adanya panduan dari budaya kerja itu sendiri, paling tidak sudah hampir yaa kalo kita belum mengakui 100% mendekati, mungkin 80/90%

¹²¹Hasil wawancara dengan Informan 1 pada tanggal 21 November 2019

kita sudah melakukan budaya kerja di bank BRI syariah.”¹²²(IN 2, 21 November 2019)

Sedangkan menurut informan 3, problem budaya kerja di bank BRI Syariah:

“gini nilai itu kan tujuannya untuk diamalkan, nah jadi gak semua orang bisa mengamalkannya secara menyeluruh alias 100%, tapi kalau semakin kesini saya melihatnya semakin baik untuk menerapkan budaya kerja tersebut. “(IN 3, 21 November 2019)

Informan 1 menjelaskan, bahwa problem yang berkaitan dengan budaya kerja tidak ada. Informan 1 berpendapat, bahwa budaya kerja yang diterapkan di bank BRI Syariah sudah berjalan dengan baik. Informan 2 menjelaskan, bahwa budaya kerja merupakan sebuah aturan yang wajib untuk ditaati semua karyawan. Namun, informan 2 berpendapat, bahwa tidak semua karyawan bank BRI Syariah menjalankannya dengan baik. Ia berkata, bahwa budaya kerja di bank BRI syariah diterapkan, agar karyawan tidak semaunya sendiri. Budaya kerja yang diterapkan bank BRI Syariah, sudah 80-90% dapat mengubah perilaku karyawannya. Sedangkan informan 3 menjelaskan, bahwa tidak semua karyawan dapat menjalankan nilai, aturan atau budaya yang diterpkan. Ia berpendapat, setidaknya budaya kerja yang telah diterapkan dapat mengubah perilaku karyawan bank BRI syariah. jadi, dapat disimpulkan, bahwa, Bank BRI syariah selama ini tidak pernah mengalami problem mengenai problem budaya kerja.

¹²²Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019

selaama ini, penerapan budaya kerja telah diperhitungkan secara matang, sehingga tidak pernah muncul suatu problem didalamnya.

Desi rosiana sari berpendapat, bahwa budaya kerja memiliki dampak positif dan negatif bagi karyawan maupun organisasi. Budaya kerja diciptakan bertujuan, untuk memberikan dorongan bagi karyawan agar menjalaninya. Budaya kerja sangat berperan penting bagi jalannya visi misi untuk menggapai tujuan. Berikut dampak positif dan negatif budaya kerja:¹²³

- a) Dampak positif :
 1. Memberikan dorongan dan motivasi terhadap karyawan dalam bekerja
 2. Menimbulkan persaingan sehat antar karyawan
 3. Dapat menjadikan acuan dasar bagi organisasi atau perusahaan dalam menjalankan visi misi untuk mencapai tujuan
- b) Dampak negatif:
 1. Dapat menyebabkan konflik batin bagi karyawan
 2. Dapat menjadikan penyebab hukuman berupa pemecatan bagi karyawan yang melanggar

Dari dampak yang di dapat dari budaya kerja yang kurang baik, dapat berupa dampak negatif. Dari dampak negatif yang ditimbulkan, Berikut cara pemecahannya adalah:

1. Adanya evaluasi antar pimpinan dan karyawan, agar dapat membenahi kekurangan yang telah terjadi
2. Adanya sikap adil, jujur dan tanggung jawab
3. Menghadapi permasalahan dengan tenang

¹²³Desi Rosiana Sari. , “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kutai Timur”, *JurnalEkonomi*(Vol. 1, No: 2, Tahun 2013). Hal.231

4. Berkata dengan nada rendah atau menjaga etika bicara
5. Menghargai pendapat orang lain

Dari penjelasan informan dengan teori, telah ditemukan data. Data yang ditemukan menjelaskan perbedaan. Perbedaan tersebut mengenai pendapat informan dan pendapat teori. Pendapat informan adalah budaya kerja tidak semua orang dapat menerapkan dengan baik. Namun, dalam teori menjelaskan, bahwa budaya kerja merupakan suatu aturan atau nilai-nilai yang ditentukan agar dapat dijalani oleh semua orang termasuk seorang karyawan.

Sedangkan mengenai cara pemecahan masalahnya, teori menjelaskan bahwa, budaya kerja lebih efisien apabila diselesaikan secara bersama atau musyawarah atau adanya evaluasi antara karyawan dan bawahan. Telah diketahui, bahwa bank BRI syariah selama ini telah menjalankan budaya tersebut dengan baik. Sehingga, bank BRI syariah tidak pernah mendapati suatu problem dalam budaya kerja. hal tersebut terbukti, karena semua karyawan bank BRI syariah telah menjalankan aturan atau nilai-nilai yang sudah ditetapkan dan disetujui.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Hubungan budaya kerja dengan upaya kinerja karyawan:

Budaya kerja terbukti dapat berpengaruh terhadap kinerja seorang karyawan. Budaya kerja menjadi sebuah motivasi bagi karyawan. Motivasi tersebut dapat dijadikan dorongan bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya menjadi lebih baik.

Dari hasil penelitian telah ditemukan data yang sedikit berbeda dengan teori. Perbedaan tersebut terletak pada tujuan akhir dari sebuah budaya kerja. dalam teori dijelaskan bahwa budaya kerja diterapkan agar memudahkan menjalani visi misi untuk mencapai tujuan. Sedangkan, data yang diperoleh bahwa budaya kerja diterapkan agar karyawan lebih termotivasi dan semangat dalam bekerja. Budaya kerja diterapkan di bank BRI Syariah berpengaruh terhadap kinerja karyawan agar lebih aktif. Karyawan yang bekerja secara aktif, dapat membuat sebuah organisasi lebih produktif lagi.

2. Apa dampak positif penerapan tujuh nilai budaya kerja di bank BRI Syariah :

Dampak positif dari penerapan tujuh nilai budaya kerja di bank BRI Syariah adalah memberikan dorongan dan motivasi terhadap karyawan dalam bekerja, menimbulkan persaingan sehat antar karyawan, dapat menjadikan acuan dasar bagi organisasi atau perusahaan dalam menjalankan visi misi untuk mencapai tujuan. Jadi, dengan adanya

penerapan tujuh nilai budaya kerja di bank BRI Syariah, dapat memberikan dampak positif terhadap organisasi. Dengan penerapan tujuh nilai budaya kerja, seorang karyawan akan lebih terarah dan terkontrol dalam menjalankan pekerjaannya. Sehingga, dengan kinerja karyawan yang terkontrol, maka organisasi tersebut akan lebih mudah mencapai tujuannya.

B. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan fakta di lapangan, maka peneliti memiliki saran dan rekomendasi sebagai berikut:

1. BRI Syariah kantor cabang Sidoarjo memiliki sistem budaya kerja yang baik, sehingga kantor cabang Sidoarjo dapat dijadikan panutan dan contoh organisasi lain khususnya kantor cabang Bank BRI Syariah di wilayah lainnya.
2. BRI Syariah kantor cabang Sidoarjo harus menunjukkan kepada organisasi lain, bahwa dengan diterapkannya tujuh nilai budaya kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan dan dapat mengatasi masalah pokok yang sering terjadi pada karyawan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara ilmiah. Akan tetapi, penelitian ini juga memiliki keterbatasan. Keterbatasan penelitian ini hendaknya dijadikan pembelajaran lagi untuk penelitian selanjutnya. Keterbatasan pada penelitian ini hanya meneliti sistem tujuh nilai utama budaya kerja yang ada di bank BRI Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dwi Agung Nugroho Arianto, “Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar”, *Jurnal Ekonomi* (Vol.9, No: 2, Tahun 2013). Hal. 195
2. Edgar H.Schein, “ Pengaruh Budaya Kerja, Kemampuan, Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang (BPKS)”, *Jurnal Magister Manajemen* (Vol.1, No. 1, Tahun 2017) Hal. 62
3. Teman Koesmono,”Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengelolaan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur”, *Jurnal Manajemen Kewirausahaan* (Vol.7, No. 2, Tahun.2005), hal. 171-188
4. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hal.121
5. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hal.121
6. Risky Damayanti,”Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Sekar Tanjung ”, *Jurnal Ilmiah Manajameen Bisnis* (Vol.2, No. 3, Tahun.2008), hal. 68

7. Dwi Agung Nugroho Arianto, “Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar”, *Jurnal Ekonomi* (Vol.9, No: 2, Tahun 2013). Hal. 195
8. Edgar H.Schein, “ Pengaruh Budaya Kerja, Kemampuan, Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang (BPKS)”, *Jurnal Magister Manajemen* (Vol.1, No. 1, Tahun 2017) Hal. 62
9. Sunarsi, “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas dan Mutu Kinerja Karyawan Koperasi Sri Rejeki Kabupaten Lumajang”, *Jurnal Manajemen* (Vol.6, No. 1 2018)
10. Buku Dasawarsa BRI Syariah, diakses dari <https://www.brisyariah.co.id/milestone.php>, pada tanggal 16 Februari 2020, pukul 08.52
11. Yuni Ike P, “Analisis Budaya Kerja Karyawan di PT. Binaharja Semarang”, *Jurnal Manajemen* (Vol. 2. No. 1, 2016)
12. Vivin oktavia “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Mutu dan Hasil Produk Jasa di CV Pelita Harapan di Jogjakarta”, *Jurnal Ekonomi* (Vol. 3. No. 2, 2012)
13. Aji Kusuma Hadi “Efektivitas Budaya Kerja Menuju kinerja Organisasi Yang Berkualitas Dalam Perspektif

- Islam”, *Jurnal Pendidikan* (Vol.8, No: 3, Tahun 2015). Hal. 12
14. Allyta Pujiani “Analisis Program Budaya Kerja Sehat menuju Organisasi yang Sejahtera dan Makmur”, *Jurnal Ekonomi* (Vol. 7, No: 4, Tahun 2014), hal 135
 15. Yeyen Fitriani “Pengaruh Budaya Kerja Organisasi Terhadap Mutu Dan Kualitas Kinerja Karyawan Bank Jawa Tengah di Semarang”, *Jurnal Ekonomi* (Vol. 2, No: 3, Tahun 2017), hal 14
 16. Agil Danang P “Pengaruh Sistem Budaya Kerja Terhadap Loyalitas Pelanggan di CV Cakrawala Indonesia”, *Jurnal Manajen* (Vol. 3, No. 2, Tahun 2018). Hal.15
 17. Dwi Agung Nugroho Arianto, “Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar”, *Jurnal Ekonomi* (Vol.9, No: 2, Tahun 2013). Hal. 195
 18. Edgar H.Schein, “ Pengaruh Budaya Kerja, Kemampuan, Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang (BPKS)”, *Jurnal Magister Manajemen* (Vol.1, No. 1, Tahun 2017) Hal. 62
 19. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hal.121

20. Risky Damayanti, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Sekar Tanjung ", *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* (Vol.2, No. 3, Tahun.2008), hal. 68
21. Agustina Hanafi, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis RS Islam Siti Khadijah Palembang) ", *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan* (Vol.3, No. 2, Tahun.2018), hal. 120
22. Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi* (Jakarta:Kencana, 2011) Hal. 207-212
23. Effered , *Skripsi, Strategi Inovasi Produk Dalam Customer Relationship Marketing Untuk Meningkatkan Motivasi Membeli*, (Malang: UIN Maulnan Malik Ibrahim, 2013)
24. Suhartini, *Jurnal, Pengaruh Inovasi Produk, Kreativitas Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Keunggulan Bersaing*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2017)
25. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*, (Bandung, Alfabeta, 2018), Hal. 297)
26. Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta : Gramata Publishing, 2013), Hal. 73
27. Saefuddin Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2001), Hal. 6

28. Arikunto, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006) hal. 24
29. Lexy J. Moleong, *metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2002), hal 85-109
30. Singarimbun, Masri dan Efendi Sofwan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta : LP3S,1989) hal. 35
31. Soeratno, *Metodologi Penelitian*,(Yogyakarta : UUP AMP YKPN, 1995), hal. 99
32. Tuner J.C & Giles, *Intergroup Behaviour*, (Oxford : Basil Blacwell, 1985), hal.56
33. Sofyan Syarif Harahab, *Analisis Kritis Tentang Laporan Keuangan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hal.189
34. Sejarah BRI Syariah, diakses dari [https://www.brisyariah.co.id/milestone .php](https://www.brisyariah.co.id/milestone.php) pada 17 Februari 2020 pukul 17.20
35. Hasil wawancara dengan Narasumber I Pada 25 November 2019
36. Visi dan misi BRI Syariah, diakses dari <https://www.brisyariah.co.id/milestone.php> pada 17 februari 2020 pukul 18.53
37. Hasil wawancara dengan Informan 4 pada tanggal 21 November 2019

38. Dwi Agung Nugroho Arianto, “Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar”, *Jurnal Ekonomi* (Vol.9, No: 2, Tahun 2013). Hal. 195
39. Hasil wawancara dengan Informan 2 pada tanggal 21 November 2019
40. Hasil wawancara dengan Informan 3 pada tanggal 21 November 2019
41. Aisyatur Rahmah, “Peran Budaya Kerja dan Iklim Kerja Terhadap Loyalitas Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan”, *Jurnal Manajemen* (Vol. 3, No: 2, Tahun 2014). Hal. 19
42. Rosihon Anwar, *Akidah Akhlak* (Surakarta: Pustaka Setia, 2016), hal.89-90
43. Olson , “Evaluasi Pelaksanaan Program Janinin Sosial Tenaga Kerja PT. Sarana Agro Nusantara Blawan”, *Jurnal Sosial* (Vol. 2, No: 2, Tahun 2012). Hal. 25
44. Titik suciati, “Meningkatkan Antusiasme Siswa Terhadap Kegiatan Belajar dan Pembelajaran di Kelas Melalui program Literasi Membaca “Tunggu Aku”, *Jurnal Pendidikan* (Vol. 23, No: 2, Tahun 2018). Hal. 315
45. Kusnandar, *Kimia Pangan Komponen Makro* (Jakarta: Dian Rakyat, 2011), hal. 23
46. Sutarno, *Serba Serbi Manajemen Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hal. 3

47. Inka Janita, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Mmembentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonal’d MT Haryono Malang)”, *Jurnal Administrasi Bisnis*(Vol. 15, No: 1, Tahun 2014). Hal. 4
48. Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pengajaran*, (Jakarta: PT Rineka Karya, 1993)hal. 160
49. Gibson, et al, *Organisasi, Struktur dan Proses* , (Jakarta: Erlangga, 1997) hal, 169
50. Dori Sandra Y. , “Pengaruh motivasi Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Pendudukdan Keluarga Berencana Kabupaten PESISIR Selatan”, *Jurnal Ekonomi*(Vol. 4, No: 2, Tahun 2011). Hal.12
51. Desi Rosiana Sari. , “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kutai Timur”, *Jurnal Ekonomi*(Vol. 1, No: 2, Tahun 2013). Hal.231