ABSTRAK

TANGGAPAN BUDAYA PERUSAHAAN *"GO SPIRIT"* DI KALANGAN KARYAWAN BANK BJB CABANG CIREBON
(Studi Deskriptif Kuantitatif Tanggapan Budaya Perusahaan *"GO SPIRIT"* Di Kalangan Karyawan Bank bjb Cabang Cirebon)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana Tanggapan Budaya Perusahaan *"GO SPIRIT"* di kalangan Karyawan Bank bjb Cabang Cirebon untuk menjawab penelitian ini, maka peneliti mengangkat indikator dari *"GO SPIRIT"* yaitu *Service Excellence, Profesionalism, Integrity, Respect, Intelligence, Trust* untuk mengukur budaya perusahaan.

Kesimpulannya Penilaian responden pada "Budaya Perusahaan *"GO SPIRIT"* dapat dikatakan baik, terlihat dari 54 orang (98,18%) menyatakan baik.

Saran yang diberikan adalah melakukan evaluasi pemahaman Budaya "GO SPPIRIT" dalam jangka waktu tertentu dan memberikan *reward* pada karyawan untuk menambah semangat kerja karyawan.

ABSTRACT

THE RESPONSE OF CORPORATE CULTURE "GO SPIRIT" AMONG EMPLOYEES BANK BRANCH BJB CIREBON
(Quantitative Descriptive Study of The Response Of Corporate Culture "Go Spirit" Among Employees Bank Branch Bjb Cirebon)

This study aims to determine the extent of response Corporate culture "GO SPIRIT" among employees bjb Bank Branch Cirebon to answer this study, the researchers raised the indicator of "GO SPIRIT" is Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Intelligence, Trust to measure culture company.

In conclusion Ratings respondents on "Corporate Culture" GO SPIRIT "can be said to be good, visible from 54 people (98.18%) stated either.

The advice given was to evaluate the understanding of Culture "GO SPPIRIT" in a certain period of time and give rewards to employees to increase employee morale.

BAB I

PENDAHULUAN

Organisasi adalah suatu wadah yang didalamnya terdapat sejumlah orang yang memiliki tujuan yang sama menjadi suatu kesatuan yang saling mempengaruhi. Dalam suatu organisasi, komunikasi adalah suatu hal penting, dimana didalamnya terjadi pertukaran pesan atau informasi antar anggota organiasasi.Griffin (2003) dalam *A First Look at Communication Theory*, membahas komunikasi organisasi dengan menyadur tiga pendekatan untuk membahas komunikasi organisasi, yaitu pendekatan sistem, pendekatan budaya dan pendekatan kritik.

Dalam pendekatan budaya, asumsi interaksi simbolik mengatakan bahwa manusia bertindak tentang sesuatu berdasarkan pada pemaknaan yang mereka miliki tentang sesuatu itu. Pacanowsky dan para teoris interpretatif lainnya menganggap bahwa budaya bukan sesuatu yang dipunyai oleh sebuah organisasi, tetapi budaya adalah sesuatu suatu organisasi.

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi bank **bjb** menjadi sepuluh bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, Bank **bjb** melahirkan suatu budaya perusahaan yang telah disepakati bersama yang menjadi suatu paham yang dianut bersama yang terangkum dalam *"GO SPIRIT"* yang memiliki singkatan dari :

1. *Service Excelence*, dengan perilaku utama ramah, tulus, kekeluargaan, selalu memberikan pelayanan prima

2. *Profesionalism*, dengan perilaku utama Cepat, tepat, akurat, Kompeten dan bertanggung jawab, Memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan
3. *Integrity*, dengan perilaku utama Konsisten, disiplin dan penuh semangat, Menjaga citra bank melalui prilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika
4. *Respect*, dengan perilaku utama Fokus pada nasabah, Peduli pada lingkungan
5. *Intelligence*, dengan perilaku utama Selalu memberikan solusi yang terbaik Berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri, Menyukai perubahan yang positif
6. *Trust*, dengan perilaku utama Menumbuhkan transparansi, kebersamaan dan kerjasama yang sehat, Menjaga rahasia bank dan perusahaan.

Diharapkan setelah nilai-nilai budaya perusahaan tersebut terinternalisasi, pengaruhnya akan tampak lebih signifikan kepada kinerja dari para anggota organisasi untuk dapat memenuhi visi dan misi yang di usung oleh Bank **bjb**.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Joseph A. Devito mendefinisikan komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan didalam organisasi – didalam kelompok formal maupun informal organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri yang sifatnya berorientasi pada organisasi. Isinya berupa cara-cara kerja didalam organisasi, produktifitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui

secara sosial. Orientasinya tidak pada organisasinya sendiri, tetapi lebih pada para anggotanya secara individual. (Masmuh, 2010 : 6)

Pacanowsky dan para teoris interpretatif lainnya menganggap bahwa budaya bukan sesuatu yang dipunyai oleh sebuah organisasi, tetapi budaya adalah sesuatu suatu organisasi. Budaya organisasi dihasilkan melalui interaksi dari anggota-anggotanya.

Seperti yang telah disebutkan bahwa budaya menjadi salah satu pendekatan dalam memahami komunikasi organisasi. Maka dapat diambil asumsi mengenai budaya oraganisasi, hal ini disampaikan oleh Pacanowsky dan O'Donnell Trujillo, yaitu :

a. Anggota-anggota organisasi menciptakan dan mempertahankan perasaan yang dimiliki bersama mengenai relitas organisasi, yang berakibat pada pemahaman yang lebih baik mengenai nilai-nilai sebuah organisasi
b. Penggunaan dan interpretasi symbol sangat penting dalam budaya organisasi.
c. Budaya bervariasi dalam organisasi-organisasi yang berbeda, dan interpretasi tindakan dalam budaya ini juga beragam (West & Turner, 2013 : 319)

Seperti yang dinyatakan Miller (1987) bahwa budaya organisasi merupakan kumpulan nilai yang dianut dalam perusahaan dan mendasari bagaimana mengelola dan mengorganisasi perusahaan tersebut. Nilai-nilai itu merupakan keyakinan yang dipegang teguh dan kadang-kadang tidak terungkap.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metodologi (pendekatan) yang digunakan ini adalah kuantitatif, sedangkan metode yang digunakan adalah salah satu metode survey dengan teknik analisis deskriptif. Sesuai dengan judul penelitian, maka metode penelitian survey dengan teknik analisis deskriptif ini beratujuan untuk menggambarkan seberapa besar pengaruh budaya perusahaan *"GO SPIRIT"* terhadap kinerja karyawan Bank **bjb** Cabang Cirebon.

Populasi dalam peneliti ini adalah karyawan Bank **bjb** Cabang Cirebon yang berjumlah 118 karyawan. "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut".(2007:73).

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus Slovin diatas jumlah sampel yang didapatkan dari total populasi berjumlah 118 menjadi 55 sampel yang akan peneliti ambil untuk melakukan penelitian.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *Proportionate Stratified Random Sampling.* Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional (Sugiyono, 2011:64).

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu pertama menggunakan studi pustaka dengan penelusuran literature dan *internet browsing*, kedua menggunakan studi lapangan dengan menyebarkan angket, wawancara dan dokumentasi.

Sejumlah data yang akan didapat peneliti baik sejumlah data maupun infromasi dalam penelitian ini akan dikumpulkan menjadi satu, kemudian peneliti melakukan analisa kepada data tersebut dengan beberapa teknik yaitu *editing*, *coding*, mentabulasi data dan pengolahan data.

Pada penelitian ini peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas data dengan menggunakan *Microsoft Excel* 2010 dan SPSS versi 20. Pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor jawaban responden dari setiap item pernyataan dengan jumlah total jawaban responden atas seluruh pernyataan yang peneliti ajukan melalui kuesioner atau angket. Skala pengukuran yang ditetapkan pada penelitian ini adalah skala ***likert.***

Uji reliabilitas adalah uji untuk memastikan kuisioner atau angket penelitian yang akan diperuntukkan, untuk pengumpulkan data operasionalisasi, penelitian relibel atau tidak. Sekumpulan pertanyaan untuk mengukur suatu variabel dikatakan *reliabel* dan berhasil mengukur operasionalisasi yang kita ukur jika koefisien reliabilitasnya lebih besar atau sama dengan 0,60 seperti yang disampaikan oleh Imam gozali.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas mengenai Budaya Perusahaan *"GO SPIRIT"* (X), terdapat 8 item yang tidak valid (No. 14, 16, 19, 29, 30, 33, 34, dan 39) karena koefisien validitasnya < 0,3. Sedangkan 33 item lainnya valid karena koefisien validitasnya >

0,3 (Kaplan & Sacuzzo, 1999:141). Dengan demikian, 33 item yang valid dapat diartikan item-item tersebut benar-benar dapat mengukur Budaya Perusahaan *"GO SPIRIT"*, sehingga 33 item tersebut dapat digunakan pada analisis selanjutnya dalam penelitian ini (analisis reliabilitas), sedangkan 8 item yang tidak valid dibuang karena tidak dapat digunakan untuk mengukur Budaya Perusahaan *"GO SPIRIT"*.

Hasil uji reabilitas terlihat bahwa dari 28 item yang valid pada Budaya Perusahaan *"GO SPIRIT"* (X) dan 21 item yang valid pada Kinerja Karyawan (Y) dikatakan reliabel. Hal ini dikarenakan seluruh instrumen/alat ukur penelitian memiliki koefisien reliabilitas > 0,6 (Siregar, 2013:57-58). Dengan demikian, 28 item pada Budaya Perusahaan *"GO SPIRIT"* (X) dan 21 item yang valid pada Kinerja Karyawan (Y) adalah valid (sah) dan reliabel (dapat diandalkan), sehingga dapat digunakan dalam analisis selanjutnya dalam penelitian ini.

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. yang kini dikenal dengan nama bank **bjb** adalah bank umum yang sahamnya dimilki oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat, Pemerintah Provinsi Banten, Pemerintah Kota/Kabupaten se-Jawa Barat dan Banten, dan publik.

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi bank **bjb** menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, bank **bjb** telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya perubahan budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank **bjb** dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan (c*orporate values*) yang telah dirumuskan yaitu *"GO SPIRIT"*. Dan dalam hal ini karyawan yang menjadi

salah satu elemen penting dalam suatu perusahaan yang mencirikan semangat bank **bjb**.

Salah satu bagian budaya perusahaan *"GO SPIRIT"* yaitu *Service Exellence* dengan perilaku utamanya, yaitu ramah, tulus, kekeluargaan, dan selalu memberikan pelayanan prima dengan pihak lain, baik dengan nasabah, shareholder, masyarakat maupun antar pegawai. Setelah dialkukan survey dengan menggunakan angket maka diketahui penilaian responden dikatakan baik, hal ini terlihat dari 52 orang karyawan (94,5%) menyatakan baik tentang *Service Exellence.* Hal tersebut membuktikan bahwa karyawan telah menerapkan perilaku utama dari *Service Exellence* yang dilihat dari tercapainya pelayanan kepada 1000 lebih nasabah dalam perharinya baik itu setor tunai, tarik, tunai, konsultasi dan yang lainnya, hal ini diutarakan Pak Sani selaku pemimpin kantor kas. Pacanowsky dan O'Donnell Trujillo mengadopsi perspektif Interpretasi Simbolik dari Geetz, persepektif ini menggarisbawahai penggunaan symbol didalam organisasi. Anggota-anggota organisasi menggunakan dan menginterpretasikan symbol setiap hari, symbol-simbol mencakup komunikasi verbal dan nonverbal. Simbol dapat berupa slogan yang memiliki makna, *Service Excellence* adalah bagian dari symbol perilaku yang merupakan kebiasaan yang telah diterapkan karyawan. Sejauh mana symbol-simbol ini efeketif bergantung tidak hanya media tetapi pada bagaimana karyawan mempraktikannya, seperti menerapkan sikap tulus, kecil kemungkinan karyawan mengacuhkan nasabah atau tidak tersenyum dalam melayani nasabah.

Indikator *Profesionalism* diketahui bahwa penilaian responden dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari 44 orang (80%) menyatakan baik terhadap *Profesionalism.* Artinya karyawan telah memahami dan menerapkan perilaku utamanya yaitu cepat, tepat, akurat, kompeten bertanggung jawab, serta memahami dan melaksanakan ketentuan dalam melaksanakan tugasnya, sehingga menjadi suatu kebiasaan yang berakibat pada pemahaman yang lebih baik mengenai nilai-nilai sebuah organisasi. Seperti yang diyakini oleh Pacanowsky dan O'Donnell Trujillo bahwa "Perilaku karyawan sangatlah penting dalam menciptakan dan pada akhirnya mempertahankan ralitas organisasi".

Penilaian responden pada indikator *Integrity* dapat dikatakan baik, terlihat dari 44 orang karyawan (80%) menyatakan baik. Artinya karyawan telah memahami dan menerapkan perilaku utamanya, yaitu bekerja dengan konsisten, disiplin dan penuh semangat, serta menjaga citra bank melalui perilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika. Ditunjang dengan penuturan Pak Sani bahwa di setiap bagian mempunyai ketentuan-ketentuan tertentu mengenai waktu penyelesaian tugas, misalnya bagian teller diharuskan untuk tepat waktu pada pukul 17.00, lalu mengenai absen kerja di setiap kantor dilakukan dua kali absen yaitu pukul 07.30 dan 16.30 yang langsung dikirim ke kantor pusat, jika terlambat pun akan ketahuan karena menggunakan sidik jari. Hal tersebut mencerminkan interpretasi simbolik yang menjadi salah satu asumsi dari Pacanowsky dan O'Donnell Trujillo berupa komunikasi verba dan nonverbal dengan perilaku terpuji yang mencerminkan sikap sopan terhadap nasabah.

Penilaian responden terhadap indikator *Respect* yang menjadi bagian dari budaya *"GO SPIRIT"* ini dapat dikatakan baik, terlihat dari 50 karyawan (90,91%) menyatakkan baik. Maka dapat diketahui dari survey tersebut bahwa karyawan telah memahami dan menerapkan perilaku utamanya yaitu bersikap fokus pada nasabah serta peduli pada lingkungan dimana setiap pegawai memberikan perhatian terhadap masalah yang terjadi di lingkungan dan memberikan kontribusi positif dengan cara membantu memecahkan masalah.

Selanjutnya penilaian responden pada indikator *Intelligence* dapat dikatakan baik, terlihat dari 53 karyawan (96,36%) menyatakan baik. Artinya karyawan telah memahami dan menerapkan sikap *Intelligence* dengan perilaku utama, selalu memberikan solusi yang terbaik, berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri serta menyukai perubahan yang positif.

Terakhir penilaian responden pada indikator *Trust* dapat diaktakan baik, terlihat dari 51 orang (92,73) menyatakan baik, artinya karyawan telah memahami dan menerapkan salah satu *"GO SPIRIT"* yairu *Trust* dengan perilaku utamanya menumbuhkan transparansi, kebersamaan dan kerjasama yang sehat dimana karyawan senantiasa jujur, saling percaya, saling mendukung dan membangun kerjasama tim yang kuat dan sehat. Pak Sani mengutarakan bahwa kerjasama tim adalah suatu keharusan karena satu sama lain saling berkaitan. Kerjasama juga menjadi salah satu faktor penting pencapaian yang dihasilkan oleh Cabang yang berhubungan dengan *reward*. Seperti salah satu asumsi dari Pacanowsky dan O'Donnell Trujillo mengenai interpretasi tindakan dimana praktik-praktik organisasi

mengkkomunikasikan pentingnya kebersamaan dalam realitas social organisai diantara karyawan.

Kesimpulan

1. *Service Excelence* diketahui penilaian responden dikatakan baik, hal ini terlihat dari 52 orang karyawan (94,5%) menyatakan baik tentang *Service Exellence*, menunjukan bahwa sebagian besar karyawan telah memahami dan menerapkan sikap ramah, tulus, dan kekeluargaan dengan nasabah, *shareholder*, masyarakat maupun antar pegawai.
2. *Profesionalism* diketahui bahwa penilaian responden dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari 44 orang (80%) menyatakan baik terhadap *Profesionalism*, menunjukan bahwa karyawan telah bersikap cepat, tepat, akurat, kompeten dan bertanggung jaawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan serta memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan sehingga jauh dari melanggar aturan.
3. *Integrity* dapat dikatakan baik, terlihat dari 44 orang karyawan (80%) menyatakan baik, yang menunjukkan karyawan telah bersikap konsisten, disiplin dan penuh semangat dalam menjalankan setiap pekerjaanya serta menjaga citra bank melalui perilaku terpuji dan menjunjung tinggi kode etik perbankan.
4. *Respect* yang menjadi bagian dari budaya *"GO SPIRIT"* ini dapat dikatakan baik, terlihat dari 50 karyawan (90,91%) menyatakkan baik, menunjukkan karyawan telah menghormati dan perhatian kepada nasabah sebagai mitra utama dan telah memberikan kontribusi positif kepada lingkungan baik masyarakat maupun kepada lingkungan hidup.

5. *Intelligence* dapat dikatakan baik, terlihat dari 53 karyawan (96,36%) menyatakan baik, dengan karyawan yang telah berusaha memberikan solusi terbaik dalam setiap pemecahan masalah, berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri serta menyukai perubahan positif demi kemajuan bank bjb.
6. *Trust* penilaian responden pada indikator *Trust* dapat diaktakan baik, terlihat dari 51 orang (92,73) menyatakan baik, dengan karyawan yang senantiasa telah menumbuhkan transparansi, kebersamaan dan kerjasama yang sehat serta berusaha menjaga rahasia bank dan perusahaan.
7. Penilaian responden pada Budaya Perusahaan *"GO SPIRIT"* dapat dikatakan baik, terlihat dari 54 orang (98,18%) menyatakan baik, artinya karyawan telah memahami dan melaksanakan perilaku *Service Excellence, Profesionalism, Integrity, Respect, Intelligence* hingga *Trust.*

Saran Bagi Perusahaan

a. Melakukan evaluasi pemahaman budaya *"GO SPIRIT"* dengan rentang waktu tertentu kepada seluruh karyawan bank **bjb** agar pengetahuan karyawan tentang budaya perusahaan *"GO SPIRIT"* tidak memudar begitu saja dan terus diterapkan dalam lingkungan kerja.
b. Melakukan pemberian *reward* yang berkaitan dengan budaya perusahaan *"GO SPIRIT"* kepada karyawan seperti sebelumnya dilakukan sebagai bentuk apresiasi sehingga karyawan dapat terpacu dalam bekerja, karena hasil dari penelitian ini bisa saja berubah dikemudian hari.