

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peran sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi adalah sangat dominan, karena merupakan motor penggerak paling utama di dalam suatu organisasi. Dengan demikian perhatian serius terhadap pengelolaan SDM adalah salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi yang mutlak diperlukan. Pandangan terhadap SDM tidak hanya dapat dilihat secara individu saja, melainkan juga secara kelompok dalam lingkungan organisasi, Hal tersebut dikarenakan sikap dan perilaku manusia mempunyai sifat dan karakteristik yang berbeda, baik secara individu maupun antar kelompok dalam unit organisasi.

Bank merupakan salah satu bentuk organisasi ekonomi yang melaksanakan kegiatannya dengan menghasilkan produk dan jasa pada bidang keuangan yang dapat digunakan oleh masyarakat. Tenaga kerja merupakan faktor utama yang harus diperhatikan, sebab aksistensi tenaga kerja berpengaruh pada kelangsungan hidup dan keberhasilan suatu Bank.

Budaya organisasi juga merupakan topik yang aktual. Dalam arti menjadi perhatian serta banyak dikaji oleh berbagai kalangan yang terlibat dalam dunia organisasi. Baik di kalangan instansi-instansi swasta maupun badan-badan usahamilik pemerintah. Para ahli memandang bahwa budaya organisasi merupakan salah satu aspek manajemen yang sangat penting.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Manajemen sumber daya manusia merupakan sarana untuk meningkatkan kinerja dari organisasi, untuk mewujudkan karyawan yang memiliki disiplin dan kinerja yang tinggi diperlukan pula peran yang besar dari pimpinan organisasi. Dalam meningkatkan kinerja karyawan diperlukan analisis terhadap faktor yang mempengaruhinya dengan memperhatikan kebutuhan dari para karyawan, diantaranya adalah terbentuknya budaya organisasi yang baik dan terkoordinasi.

Penerapan sumber daya manusia dilingkungan organisasi perusahaan dalam mendayagunakan karyawan-karyawan secara professional diharapkan dapat memaksimalkan upaya untuk kesejahteraan karyawannya. Penerapan sumber manusia merupakan suatu media yang menjembatani kebijakan antara karyawan dan perusahaan sehingga dapat mengoptimalkan kinerjanya. Agar dalam melaksanakan tugasnya karyawan mampu bekerja dengan sebaik-baiknya secara efektif dan efisien maka perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut sehingga dari aktivitas karyawannya dapat dicapai tujuan yang diharapkan dan mencapai ukuran kuantitatif yang telah diproyeksikan.

Jika faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dilaksanakan secara bertahap dalam jangka waktu tertentu maka akan membentuk suatu kebiasaan kerja yang pada gilirannya nanti akan memunculkan suatu paradigma dimana kinerja karyawan akan dipengaruhi oleh faktor budaya organisasi. Bank BPR Terbina Seraya Mulia menganut nilai nilai 3S, yaitu sopan, senyum, sapa.

Kesadaran akan nilai-nilai yang dianut dalam suatu perusahaan akan melahirkan perasaan pada karyawan untuk terlibat dalam pekerjaannya dan rasa

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki sebagai anggota organisasi sehingga akan selalu berusaha membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Nilai-nilai memiliki pengaruh yang luas dalam berbagai masalah organisasi, seperti pembuatan keputusan strategis, pengambilan keputusan operasional, kualitas hubungan kerja antar karyawan, pemilihan karir dan kemajuannya, dan motivasi karyawan.

Sejalan dengan uraian di atas Bank BPR Terbina Seraya Mulia melayani keluhan konsumen serta ditunjang dengan unit-unit pelayanan bank lainnya ini harus melakukan evaluasi kinerja karyawan agar keterampilan, sikap ketepatan dan kecepatan dalam bertindak melayani nasabah dapat terus ditingkatkan yang pada akhirnya akan meningkatkan profitabilitas Bank.

Bank BPR Terbina Seraya Mulia memiliki jumlah karyawan 55 orang dari data periode Februari 2014. Dari jumlah karyawan pada Bank BPR Terbina Seraya Mulia tersebut dapat dibagi berdasarkan pendidikan, jenis kelamin, dan masa kerja. Berikut ini mengenai data karyawan pada Bank BPR Terbina Seraya Mulia dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Karyawan Bank BPR Terbina Seraya Mulia Kab. Meranti Januari 2015.

| No | Bidang Pekerjaan | Pendidikan | | Jenis Kelamin | | Jumlah | Masa Kerja |
|----|--------------------------|------------|----|---------------|----|--------|--------------|
| | | SMA | S1 | L | P | | |
| 1 | Customer Service | | 9 | | 9 | 9 | >18 bln=5 |
| 2 | Salles Assistant | | 4 | 2 | 2 | 4 | 18-24 bln=3 |
| 3 | Supervisor | | 6 | 4 | 2 | 6 | 24-27 bln=4 |
| 4 | Recovery & Remedial | | 3 | 2 | 1 | 3 | 27-35 bln=6 |
| 5 | Consumer Proccesing Head | | 2 | | 2 | 2 | 35-40 bln=10 |
| 6 | Ass. General Affairs | | 3 | 2 | 1 | 3 | 40-45 bln=4 |
| 7 | General Affairs Head | | 2 | 1 | 1 | 2 | 45-49 bln=3 |
| 8 | Operasional Head | | 3 | 2 | 1 | 3 | 49-53 bln=8 |
| 9 | Teller | 2 | 2 | | 4 | 4 | 53-56 bln=2 |
| 10 | Driver | 8 | 1 | 9 | | 9 | 56-60 bln=5 |
| 11 | Security | 7 | | 7 | | 7 | 60-72 bln=3 |
| 12 | Cleaning Service | 3 | | 1 | 2 | 3 | 72 bln=2 |
| | Jumlah | 20 | 35 | 30 | 20 | 55 | 55 |

Sumber: Bank BPR Terbina Seraya Mulia Kab. Meranti 2015

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan bagian karyawan pada Bank BPR Terbina Seraya Mulia memiliki jenjang pendidikan S1. Dari segi pendidikan karyawan Bank BPR Terbina Seraya Mulia sudah memenuhi kebutuhan Bank yaitu SDM yang dipersiapkan untuk menjadi professional. Namun masih ada 20 orang yang masih berpendidikan SMA dimana hal tersebut terdapat pada bidang pekerjaan Teller sebanyak 2 orang, Driver berjumlah 8 orang, kemudian Security sebanyak 7 orang dan yang terakhir terdapat pada bidang pekerjaan *Cleaning Service* sebanyak 3 orang.

Dari tabel 1 juga dapat disimpulkan bahwa karyawan pada Bank BPR Terbina Seraya Mulia sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yang diharapkan dapat menjalankan tugas dengan lebih baik karena secara umum laki-laki lebih teliti, lebih sabar dan lebih mampu membangun relasi yang diharapkan mampu membangun hubungan emosional dengan nasabah. Selain itu dari data masa kerja atau pengalaman kerja berdasarkan waktu bekerja karyawan Bank BPR Terbina Seraya Mulia kab meranti sudah cukup berpengalaman. Sebab sebagian besar karyawan telah bekerja di Bank BPR Terbina Seraya Mulia lebih dari 2 tahun dengan pertimbangan 2 tahun bekerja cukup membuat karyawan menguasai bidang kerjanya.

Budaya dalam organisasi haruslah dikelola secara baik oleh setiap anggota organisasi, karena budaya dan iklim organisasi merupakan faktor yang penting dalam menentukan perilaku karyawan dan merupakan ciri yang membedakan dengan organisasi lain. Pengelolaan budaya organisasi yang baik diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari karyawan itu sendiri. Nilai-nilai yang dianut secara

bersama-sama ini merupakan landasan dan inti dari budaya perusahaan. Nilai ini mengandung konsep kepercayaan dan keyakinan individu yang akan menghadirkan kesadaran akan adanya arah dan tujuan bersama. Kesamaan nilai merupakan komponen penting dalam melihat kesesuaian nilai individu dengan organisasi.

Budaya organisasi merupakan karakteristik organisasi, bukan individu anggotanya. Jika organisasi disamakan dengan manusia, maka budaya organisasi merupakan personalitas atau kepribadian organisasi. Kesuksesan setiap organisasi bergantung pada seberapa sesuai individu dengan budaya dan sistem nilai dalam organisasi tersebut. Karena sistem nilai sebagai pembentuk budaya dalam organisasi tersebut akan menjadi prinsip dasar yang menentukan tingkah laku anggota organisasi. Untuk itu, diperlukan pemahaman yang akurat tentang nilai-nilai budaya organisasi yang membangun dan mencegah nilai-nilai yang merusak yang pada akhirnya akan mempengaruhi komitmen anggota organisasi pada tujuan-tujuan organisasi.

Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada suatu organisasi, semakin kuat dan bagusnya budaya organisasi pada suatu organisasi atau perusahaan maka akan berdampak positif pada kinerja karyawan dari organisasi tersebut.

Dalam suatu organisasi mempunyai budayanya masing-masing yang kuat yang mampu membedakannya dengan organisasi lainnya, begitu juga dengan Bank BPR Terbina Seraya Mulia memiliki budaya organisasi dengan Bank lainnya berikut ini merupakan budaya organisasi Bank BPR Terbina Seraya Mulia dilihat dari beberapa aspek antara lain.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Integritas yang tinggi dilihat dari Pakaian wanita baju batik melayu dan untuk wanita ada yang menggunakan jilbab ataupun tidak, untuk pakaian pria menggunakan baju batik melayu dan celana hitam. Profesional dalam Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan bersikap sopan dalam melayani nasabah. Keteladanan didalam Menjaga hubungan harmonis dengan sesama karyawan dan pimpinan. Penghargaan Pada Sumber Daya Manusia melalui Pemberian piagam penghargaan karyawan teladan, karyawan berprestasi setiap tahun, dan penghargaan karyawan yang solid dari jajaran manajemen tahun 2014.

Dari data diatas terlihat bagaimana budaya organisasi Bank BPR Terbina Seraya Mulia di lihat dari aspek integritas, profesional, keteladanan dan penghargaan pada sumber daya manusia.

Kinerja karyawan bagi perusahaan itu sangat penting, karena bagian yang tak terpisahkan dari pertumbuhan usaha, perkembangan dan kemajuan perusahaan secara sehat dan dinamis. Tuntutan terhadap karyawan agar mampu bekerja secara giat, efektif dan efisien adalah sebagai langkah bijaksana untuk meningkatkan daya saing terhadap perusahaan yang sejenis.

Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Nasabah pada Bank BPR Terbina Seraya Mulia dari Agustus sampai Desember 2014

| No | Bulan | Rekening Nasabah(Orang) | Saldo (Rp) |
|----|---------|-------------------------|-------------------|
| 1 | Agustus | 22.763 | 52.700.000.000,00 |
| | | 16 | 1.800.000.000,00 |
| | | 1.027 | 3.100.000.000,00 |
| | | 240 | 10.900.000.000,00 |
| | | 223 | 1.300.000.000,00 |
| | | 473 | 500.000.000,00 |
| | Jumlah | 24.742 | 70.300.000.000,00 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| No | Bulan | Rek.Nasabah (orang) | Saldo |
|----|-----------|------------------------|-------------------|
| 2 | September | 24.300 | 53.600.000.000,00 |
| | | 16 | 2.000.000.000,00 |
| | | 1.033 | 3.200.000.000,00 |
| | | 246 | 10.600.000.000,00 |
| | | 213 | 1.400.000.000,00 |
| | | 502 | 500.000.000,00 |
| | | Jumlah | 26.310 |
| 3 | Oktober | 24.579 | 56.400.000.000,00 |
| | | 16 | 2.000.000.000,00 |
| | | 1.058 | 3.200.000.000,00 |
| | | 255 | 11.700.000.000,00 |
| | | 215 | 1.400.000.000,00 |
| | | 580 | 600.000.000,00 |
| | | Jumlah | 26.703 |
| 4 | November | 25.039 | 54.800.000.000,00 |
| | | 16 | 2.000.000.000,00 |
| | | 1.067 | 3.200.000.000,00 |
| | | 262 | 11.700.000.000,00 |
| | | 219 | 1.400.000.000,00 |
| | | 758 | 600.000.000,00 |
| | | Jumlah | 27.361 |
| 4 | Desember | 25.327 | 59.900.000.000,00 |
| | | 16 | 1.200.000.000,00 |
| | | 1.084 | 3.300.000.000,00 |
| | | 274 | 11.100.000.000,00 |
| | | 227 | 1.500.000.000,00 |
| | | 877 | 1.100.000.000,00 |
| | | Jumlah | 27.805 |

Sumber: Bank BPR Terbina Seraya Mulia 2015

Berdasarkan dari tabel 3 diatas dapat kita lihat bahwa jumlah rekening nasabah pada tahun 2014 bulan Agustus jumlah keseluruhan rekening nasabah bulan Agustus adalah 24.742. Bulan September jumlah rekening nasabah mencapai 26.310 rekening nasabah, disini berarti terjadi kenaikan sebanyak 1.568 rekening nasabah. Kemudian pada bulan Oktober jumlah rekening nasabah yakni sebanyak 26.703 rekening nasabah, terjadi peningkatan 393 rekening nasabah.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dibulan November jumlah rekening nasabah bulan November menjadi 27.361, mengalami peningkatan sebesar 658 rekening nasabah. Kemudian pada bulan Desember jumlah rekening nasabah.meningkat 27.805. Bila kita lihat perkembangan jumlah tabungan pada Bank BPR Terbina Seraya Mulia mengalami peningkatan tiap tabungan, namun peningkatan terbesar yakni terjadi pada Bulan Desember yaitu mencapai 27.805. dengan demikian terjadi peningkatan jumlah nasabah pada Bank BPR Terbina Seraya Mulia kab meranti selama periode bulan agustus sampai desember 2014.

Peningkatan yang terjadi dari tahun ketahun pada Bank BPR Terbina Seraya Mulia di Pengaruhi beberapa kegiatan-kegiatan positif yang sering dilakukan oleh Bank tersebut seperti salam,senyum, sapa (3S) dan sopan santun karyawan Bank terhadap nasabah menjadi daya Tarik yang membuat nasabah merasa nyaman untuk melakukan transaksi perbankan tersebut.

Apalagi dengan kondisi ras dan suku yang ada di kab. Meranti mayoritas penduduknya adalah suku melayu yang idientik dengan lemah lembut dan sopan santun sehingga sejalan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh bank BPR Terbina Seraya Mulia.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik mengangkat masalah ini menjadi suatu penelitian dengan judul: **“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK BPR TERBINA SERAYA MULIA SELAT PANJANG KABUPATEN MERANTI”**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan sebelumnya, penulis mengemukakan perumusan masalah yang dihadapi oleh perusahaan tersebut adalah: Bagaimana pengaruh budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank BPR Terbina Seraya Mulia Kab Meranti?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank BPR Terbina Seraya Mulia.

Manfaat penelitian ini adalah :

- a. Bagi penulis adalah sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan pengembangan wawasan dalam penerapan teori yang telah dipelajari.
- b. Bagi perusahaan adalah sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan dimasa yang akan datang.
- c. Bagi pembaca sebagai bahan referensi untuk menambah wawasan untuk penelitian selanjutnya

1.3 Sistematika Penulisan

Untuk dapat lebih memahami hasil-hasil penelitian dan agar lebih terarahnya penulisan ini nantinya, maka penulis membagi penulisan skripsi ini kedalam enam bab. Bab-bab tersebut terdiri dari sub-sub yang mempunyai kaitan antara satu dengan yang lain. Dengan sistematika sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini merupakan landasan teoritis yang mendukung pembahasan antara lain : pengertian budaya, pengertian kinerja karyawan dan dikemukakan pula hipotesa dan variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode penentuan sample, metode pengumpulan data, definisi operasional serta analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang dilakukan penulisan pada perusahaan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengemukakan kesimpulan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan.