

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1. Latar Belakang

Budaya organisasi adalah sikap dan perilaku perusahaan termasuk para karyawannya dalam mencapai misinya. Sikap dan perilaku tersebut adalah pencerminan dari anggapan-anggapan, nilai-nilai dan norma-norma yang ada di perusahaan dimana karyawan bekerja.

Menurut Feldmen, budaya terdiri dari sikap belajar, kepercayaan dan tingkah laku yang merupakan ciri dari sebuah masyarakat, individu, atau sebuah populasi. Budaya berpindah dari satu generasi ke generasi berikutnya dalam bentuk tulisan dan lisan. Budaya juga menggambarkan karya manusia seperti seni, musik, literatur, dan arsitektur. Budaya juga dapat berbentuk non materi, meliputi hasil ciptaan yang bersifat abstrak seperti nilai-nilai, kepercayaan simbol, norma-norma, adat istiadat, dan peraturan institusional.

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional adalah Bank Swasta Nasional yang semula memiliki status sebagai Bank Tabungan kemudian berganti menjadi Bank Umum pada tanggal 22 Maret 1993, Bank BTPN memiliki aktivitas pelayanan operasional kepada Nasabah, baik simpanan maupun pinjaman. Namun aktivitas utama Bank BTPN adalah tetap mengkhususkan kepada pelayanan bagi para pensiunan dan pegawai aktif, karena target market Bank BTPN adalah para pensiunan. PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) ingin memperluas kegiatannya agar dapat mempunyai keunggulan bersaing yang semakin tangguh.

Sebagai badan usaha yang besar PT. Bank Tabungan pensiunan Nasional (BTPN) telah mempunyai ciri-ciri yang membedakannya dengan badan usaha lain dan menjadi pembentuk kepribadian dari merk PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional yaitu Dapat Dipercaya, Peduli, Sinergi, dan Mencapai Yang Terbaik. Ciri khas ini membedakannya dengan badan usaha lainnya. Hal tersebut telah menjadi kebiasaan, anggapan, nilai, dan norma yang ada dalam kehidupan perusahaan dan karyawannya, sehingga disadari atau tidak menjadi alat pemersatu yang dapat membimbing dan memandu karyawan untuk berperilaku sama, yang akhirnya diformulasikan sebagai “Budaya Organisasi”. Disadari bahwa perilaku merupakan sikap dan perbuatan (tingkah laku) karyawan di dalam melaksanakan tugas sehari-hari, namun di dalam kenyataannya tidak semua perilaku hanya disebabkan oleh salah satu unsur budaya organisasi.

Dalam hal ini, budaya tidak mengacu pada keanekaragaman ras, etnis, dan latar belakang individu. Melainkan budaya di dalam sebuah organisasi, meskipun budaya organisasi ini sudah diakui ada oleh manajemen perusahaan dan para karyawan namun masih belum sepenuhnya diterapkan oleh para karyawannya, hal ini terlihat dari masih adanya keluhan-keluhan terhadap pelayanan.

Secara internal (sesama karyawan), masih adanya karyawan yang berperilaku tidak sesuai dengan penerapan nilai dan norma yang ada di perusahaan, menyebabkan tingkat kepercayaan sesama karyawan menurun. Dan adanya karyawan yang tidak melaksanakan tugas dan fungsi sesuai

dengan peraturan perusahaan, mengakibatkan terjadinya keterlambatan dalam proses pelayanan.

Secara eksternal (hubungan antar nasabah), pelayanan yang diberikan kepada nasabah masih kurang optimal, yang mengakibatkan keluhan-keluhan terhadap pihak bank, seperti kesalahan pencetakan pembayaran kredit yang dilakukan. Hal ini tidak terjadi sekali ataupun dua kali, tapi sering terjadi sehingga nasabah merasa dirugikan oleh pihak bank.

Pentingnya budaya organisasi bagi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) khususnya melihat sejauh mana karyawan menerapkan budaya organisasi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “Budaya Organisasi pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Gorontalo”

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, masalah-masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut, yaitu

1. Adanya karyawan yang berperilaku tidak sesuai dengan penerapan nilai dan norma yang ada di perusahaan.
2. Adanya karyawan yang tidak melakukan fungsi dan tugas sesuai dengan peraturan perusahaan.
3. Pelayanan yang belum optimal, menimbulkan keluhan-keluhan dari nasabah terhadap pihak bank.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berkenaan dengan hal di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut, yaitu Bagaimana budaya organisasi di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Gorontalo?

### 1.4. Tujuan

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu agar dapat mengetahui budaya organisasi di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Gorontalo.

### 1.5. Manfaat

Manfaat yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu

- Bagi Mahasiswa, dapat menerapkan secara optimal budaya organisasi yang ada dalam suatu instansi atau organisasi swasta pada saat terjun ke dunia pekerjaan.
- Bagi Perusahaan, Informasi ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan di masa mendatang.
- Bagi Perguruan Tinggi, dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.

### 1.6. Metode Penelitian

#### 1.6.1. Objek Penelitian

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Kantor Cabang Pembantu Gorontalo yang beralamat di Jl. HB Yassin No. 252, Kelurahan Libuo, Kecamatan dungingi, Kota Gorontalo, Gorontalo.

#### 1.6.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan penulis yaitu metode deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomena di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode yang menggambarkan dan menjabarkan temuan di lapangan. Metode deskriptif kualitatif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian dengan metode ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian deskriptif ditujukan untuk mengumpulkan informasi secara aktual dan terperinci, mengidentifikasi masalah, membuat perbandingan atau evaluasi, dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

#### 1.6.3. Sumber data

Adapun sumber data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu:

##### a. Data Primer

Data yang di peroleh dengan cara wawancara langsung ke pihak PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional terkait terhadap masalah penelitian.

##### b. Data Sekunder

Data yang di peroleh dari pihak lain seperti artikel, literature, buku, karya tulis lainnya dan termasuk data yang telah diolah lebih

lanjut dan disajikan serta data-data dari perusahaan terkait.  
(Sugiono: 2003)

#### 1.6.4. Teknik pengumpulan data

##### 1.6.4.1. Observasi

Observasi atau pengamatan kegiatan adalah setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran, pengamatan dengan menggunakan indra penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan.

##### 1.6.4.2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian.

#### 1.6.5. Analisis data

Supaya data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan, dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.

#### 1.6.6. Jadwal penelitian

Penelitian dilakukan selama 2 bulan di Kantor Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Gorontalo. Terhitung sejak tanggal 27 Februari sampai dengan 27 April 2013.