

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era ekonomi global saat ini, akan semakin mempengaruhi suatu perusahaan dalam melakukan persaingan. Setiap perusahaan dituntut untuk bersaing dengan perusahaan lain dalam perkembangan teknologi di masa kini, termasuk perbankan. Perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan efektif, karena berkembangnya suatu perusahaan tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia perusahaan itu sendiri, dengan demikian sumber daya manusia akan terus dituntut untuk mampu terus bersaing.

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan salah satu berjalan dengan baik. Tanpa adanya elemen tersebut atau kualitas dari sumber daya manusia yang dimiliki dari perusahaan tersebut kurang baik, perusahaan akan sulit untuk dapat berjalan dengan baik meski sumber daya yang lain telah terpenuhi. Menurut Susanti (2019) sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Karyawan sebagai sumber daya manusia, dan kunci keberhasilan suatu organisasi. Pengelolaan sumber daya yang baik akan mendorong organisasi ke arah pencapaian tujuan. Karena sumber daya manusia merupakan lini penting

dalam sebuah perusahaan, supaya tujuan awal perusahaan dapat tercapai yakni memperoleh profit yang maksimal. Manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang akan bergerak dan melakukan aktifitas untuk mencapai tujuan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. SDM akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karier mereka dengan melihat apa sebenarnya kompetensi mereka.

Pada era perkembangan pasar bebas saat ini memberi dampak besar terhadap persaingan antar perusahaan. Agar suatu perusahaan lebih unggul dari perusahaan lainnya, maka perlu adanya peningkatan kualitas perusahaan. Salah satu hal yang penting untuk diperhatikan untuk meningkatkan kualitas perusahaan yaitu unsur loyalitas. Loyalitas dapat dilihat dari segi konsumen atau pelanggan dan dari segi karyawan perusahaan. Loyalitas konsumen atau pelanggan dapat berpengaruh terhadap profit penjualan perusahaan. Sedangkan loyalitas karyawan mempengaruhi kinerja perusahaan dalam memproduksi barang atau jasa.

Suatu organisasi tentu membutuhkan karyawan yang berkualitas karena keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak terlepas daripada peranan karyawannya. Perusahaan tidak akan produktif apabila karyawan tidak kompeten atau memiliki prestasi kerja yang rendah. Maka dari itu diperlukan suatu loyalitas yang berlandaskan motivasi dan budaya organisasi yang mereka dapatkan dari perusahaan. Loyalitas merupakan unsur penting dalam suatu perusahaan, karena tanpa loyalitas tertanam pada diri

karyawan maka karyawan tersebut tidak akan mempunyai semangat yang tinggi, rasa tanggung jawab dan komitmen untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya dengan optimal.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan rasa loyalitas karyawan dapat melalui motivasi yang terletak pada dorongan yang terinternalisasi terhadap pikiran-pikiran yang mendominasi momen tertentu. Penting bagi organisasi untuk menyediakan sumber daya yang cukup kepada karyawan sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas mereka dan tetap termotivasi. Dalam kegiatan yang ada di perusahaan, bahwa faktor motivasi diri dengan diikuti dengan motivasi dari perusahaan dapat berpengaruh secara signifikan bagi karyawan dalam melaksanakan tugasnya untuk menunjukkan loyalitas yang maksimal bagi kepentingan perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Motivasi kerja pegawai dapat bersumber dari dalam diri seseorang yang sering dikenal dengan motivasi internal dan motivasi eksternal yang timbul karena adanya pengaruh-pengaruh dari luar untuk mendorong seseorang melakukan sesuatu sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, dari sumber internal dan eksternal tersebut, motivasi kerja dapat dikatakan sebagai penggerak maupun dorongan yang dapat memicu timbulnya rasa semangat dan juga mampu mengubah tingkah laku individu untuk menuju pada hal yang lebih baik. Dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu usaha dari seseorang untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Selain dipengaruhi oleh motivasi, loyalitas karyawan juga dipengaruhi oleh budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan hal yang penting bagi

organisasi yang sudah berhasil dalam jangka panjang dan menjadi besar sejak awal menerapkan suatu budaya organisasi tertentu yang sesuai dengan visi, misi dan tujuan perusahaan. Organisasi yang sukses dalam jangka panjang memiliki budaya organisasi yang mendorong kepada keberhasilan.

Budaya organisasi akan mengatur seluruh sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi yang tunduk kepada norma-norma maupun nilai-nilai organisasi dengan demikian di dalam organisasi dapat diciptakan kinerja yang baik. Organisasi selalu memiliki banyak cara untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan yang positif dan membawa dampak yang baik untuk organisasi tersebut dan bisa membuat perubahan pada perusahaan sehingga perusahaan selalu bisa bersaing dengan baik dengan perusahaan lainnya.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk atau Bank BJB, adalah bank BUMD milik pemerintah provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Bandung. Bank BJB sudah memiliki beberapa cabang salah satunya yaitu Bank BJB Cabang Cibinong. Bank BJB Cabang Cibinong selalu melakukan perbaikan dan meningkatkan loyalitas karyawannya agar dapat mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan. Salah satu faktor yang menentukan kinerja Bank BJB cabang Cibinong adalah loyalitas para karyawannya. Dengan mempunyai karyawan yang berkualitas diharapkan memiliki kinerja yang baik dalam mengerjakan tugas dan pekerjaannya, yaitu melayani beragam kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan nyaman kepada nasabah.

Dalam rangka mengukur kinerja keuangan dan operasional di lingkungan kerja Bank BJB Kantor Cabang Cibinong, telah dilakukan simulasi *Balanced Scorecard* (BSC) per tanggal 19 Desember 2024. Tabel berikut menunjukkan hasil pencapaian kinerja keuangan Bank BJB Kantor Cabang Cibinong per 19 Desember 2024, yang membandingkan antara target dan realisasi pada berbagai indikator keuangan.

Tabel 1
Simulasi BSC Kantor Cabang Cibinong
Per 19 Desember 2024

Measure	Unit	Data			
		Realisasi	Target	Bobot	Index
Financial/ Shareholder Perspective				75,00%	104,48%
Laba yang sustian				16,00%	93,93%
Laba sebelum pajak	Rp.	173,549,08	184,771,93	100,00%	93,93%
Efisiensi				2,50%	100,57%
OPEX	Rp.	92,947,11	93,476,60	100,00%	100,57%
Meningkatk an Fee Based Income & Pendapatan lainnya				13,00%	98,58%
Fee Based Bancassura nce	Rp.	175,34	202,31	15,00%	86,67%
Fee Based Reksadana	Rp.	22,32	113,92	5,00%	19,58%
Fee Based DPLK	Rp.	88,39	242,63	15,00%	36,43%
Fee Based Kredit	Rp.	11,469,25	19,299,27	5,00%	59,43%
Fee Based DPK	Rp.	8,133,18	9,705,56	5,00%	83,80%

Measure	Unit	Data			
		Realisasi	Target	Bobot	Index
Pendapatan Transaksi Internasional	Rp.	1,653,07	1,418,90	15,00%	116,50%
Pendapatan transaksi Treasury	Rp.	26,632,443,00	25,000,000,00	15,00%	106,53%
Penerimaan PH Gross	Rp.	5,374,23	3,500,00	15,00%	153,55%
Penyelesaian Abs NPL	Rp.	2,904,06	1,875,00	10,00%	154,88%
Meningkatkan Fee Based Digitalisasi				13,00%	103,25%
Fee based Administrasi Kartu ATM	Rp.	15,054,83	17,293,34	15,00%	87,06%
Fee based ATM	Rp.	2,486,33	3,349,64	15,00%	74,23%
Fee based bjb Digi & QRIS	Rp.	2,457,56	2,794,31	35,00%	87,95%
Fee based Laku Pandai	Rp.	78,98	57,91	25,00%	136,38%
Fee based Transaksi Digital Lainnya	Rp.	336,17	237,05	10,00%	141,81%
Meningkatkan Pendapatan Bunga Kredit				7,50%	155,23%
PBK YD	Rp.	557,030,71	358,853,45	100,00%	155,23%
Meningkatkan Portofolio Kredit				2,50%	93,07%
Total Kredit	Rp.	2,939,084,52	2,998,098,38		98,03%

Measure	Unit	Data			
		Realisasi	Target	Bobot	Index
Kredit Komersial & BPR	Rp.	127,617,67	191,115,45	15,00%	66,78%
Kredit UMKM	Rp.	121,411,03	138,750,83	15,00%	87,50%
Kredit Konsumer	Rp.	2,047,800,60	2,019,556,04	30,00%	101,40%
Kredit Ritel	Rp.	435,719,79	431,468,96	25,00%	100,99%
Kredit KPR & KKB	Rp.	206,535,43	217,207,10	15,00%	95,09%
Meningkatkan Pertumbuhan Kredit yang sustain				15,00%	144,11%
Rata-rata harian Kredit Komersial & BPR	Rp.	106,257,36	196,444,73	15,00%	54,09%
Rata-rata harian Kredit UMKM	Rp.	199,818,22	124,344,93	15,00%	160,70%
Rata-rata harian Kredit Konsumer	Rp.	3,456,542,51	1,997,318,13	30,00%	173,06%
Rata-rata harian Kredit Ritel	Rp.	736,750,99	409,998,23	25,00%	179,70%
Rata-rata harian Kredit KPR & KKB	Rp.	204,077,83	203,443,59	15,00%	100,31%
Meningkatkan Kualitas Kredit				13,00%	36,70%
Absolut LAR	Rp.	210,794,21	80,308,05	5,00%	0,00%
Absolut NPL Komersial & BPR	Rp.	16,088,44	6,336,20	25,00%	0,00%

Measure	Unit	Data			
		Realisasi	Target	Bobot	Index
Absolut NPL UMKM	Rp.	4,570,14	3,133,97	15,00%	54,17%
Absolut NPL Konsumer	Rp.	2,404,19	1,685,03	15,00%	57,32%
Absolut NPL Ritel	Rp.	632,76	178,61	15,00%	0,00%
Absolut NPL KPR & KKB	Rp.	7,027,78	5,851,67	25,00%	79,90%
Meningkatkan Likuiditas				10,00%	98,40%
Total DPK	Rp.	2,849,154,78	2,946,969,81		96,68%

Sumber: Data Internal Bank BJB Kantor Cabang Cibinong Tahun 2024

Berdasarkan data tabel tersebut, terdapat beberapa indikator yang belum mencapai target hingga indikator Total DPK. Indikator pertama yang belum memenuhi target adalah Laba Sebelum Pajak dengan pencapaian 93,93% dari target. Hal ini menunjukkan adanya potensi permasalahan dalam optimalisasi pendapatan dan efisiensi biaya yang bisa saja dipengaruhi oleh motivasi kerja karyawan dalam mendorong produktivitas.

Dalam indikator Meningkatkan Portofolio Kredit, indikator Kredit Komersial & BPR hanya tercapai 66,78% dan Kredit UMKM sebesar 87,50%, menunjukkan kurang optimalnya penyaluran kredit di segmen ini. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya dorongan kerja dalam menjaring nasabah baru, atau minimnya pelatihan terkait pemasaran kredit.

Terakhir, pada indikator Total DPK, capaian hanya mencapai 96,68%, belum mencapai target yang ditetapkan. Hal ini bisa menunjukkan kurangnya

motivasi karyawan dalam menghimpun dana pihak ketiga, yang bisa dipengaruhi oleh minimnya insentif, kurangnya strategi pemasaran, atau keterbatasan dalam mengedukasi nasabah.

Hal tersebut juga diperkuat berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Manajer Operasional di Bank BJB Kantor Cabang Cibinong, faktanya masih terdapat karyawan di Bank BJB yang memiliki tingkat motivasi kerja yang rendah, yang ditunjukkan dengan kurangnya inisiatif dalam menyelesaikan tugas, menurunnya semangat dalam mencapai target kerja, serta kecenderungan untuk mencari peluang di tempat lain. Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya motivasi kerja ini meliputi kurangnya penghargaan atas kinerja karyawan, terbatasnya peluang pengembangan karier, beban kerja yang tinggi tanpa kompensasi yang memadai, serta minimnya keterlibatan manajemen dalam memberikan dukungan dan motivasi. Jika permasalahan ini tidak segera ditangani, maka loyalitas karyawan terhadap perusahaan akan semakin berkurang, yang dapat berujung pada peningkatan angka turnover serta menurunnya efektivitas kerja.

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi Bank BJB untuk berkinerja baik di Indonesia, Bank BJB telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya transformasi budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat Bank BJB dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis.

Nilai-nilai budaya perusahaan (*corporate values*) yang telah dirumuskan yaitu *GO SPIRIT* yang merupakan perwujudan dari *Service Excellence*,

Professionalism, Integrity, Respect, Innovation, Trust yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama :

Service Excellence

1. Fokus pada Nasabah
2. Proaktif dan Cepat Tanggap dalam Memberikan Layanan Bernilai Tambah

Professionalism

3. Bekerja Efektif, Efisien dan Bertanggungjawab
4. Meningkatkan Kompetensi untuk Menghasilkan Kinerja Terbaik

Integrity

5. Jujur, Disiplin dan Konsisten
6. Memahami dan Melaksanakan Ketentuan yang Berlaku

Respect

7. Menghormati dan Menghargai serta Terbuka terhadap Perbedaan
8. Memberi dan Menerima Pendapat yang Positif dan Konstruktif

Innovation

9. Kreatif dan Inovatif untuk Memberikan Solusi Terbaik
10. Melakukan Perbaikan Berkelanjutan

Trust

11. Berperilaku Positif dan Dapat Dipercaya
12. Membangun Sinergi untuk Mencapai Tujuan Perusahaan

Berdasarkan 12 perilaku utama nilai budaya perusahaan Bank BJB di atas, berikut ini merupakan panduan untuk menerapkan nilai-nilai budaya perusahaan tersebut. ***Service Excellence (Keunggulan Layanan)*** menekankan

pentingnya fokus pada nasabah serta sikap proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan yang bernilai tambah, dengan tujuan untuk meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan. **Professionalism (Profesionalisme)** mendorong pegawai untuk bekerja secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab, serta terus meningkatkan kompetensi guna menghasilkan kinerja terbaik dalam setiap aspek pekerjaan. **Integrity (Integritas)** mengharuskan karyawan untuk selalu jujur, disiplin, dan konsisten dalam menjalankan tugas serta memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku di perusahaan. **Respect (Rasa Hormat)** menuntut agar setiap individu menghormati perbedaan dan terbuka terhadap pendapat yang berbeda, serta memberikan dan menerima masukan secara positif dan konstruktif. **Innovation (Inovasi)** mendorong karyawan untuk berpikir kreatif dan inovatif dalam memberikan solusi terbaik dan melakukan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai hasil yang lebih optimal. **Trust (Kepercayaan)** mengedepankan perilaku positif yang dapat dipercaya serta membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan secara bersama-sama. Dengan adanya budaya perusahaan tersebut, masih juga ditemukan ketidaksesuaian antara nilai-nilai budaya perusahaan yang dipublikasikan dengan implementasi dalam praktik kerja sehari-hari.

Untuk memahami sejauh mana implementasi budaya perusahaan di Bank BJB, berikut disajikan data nilai budaya perusahaan dari beberapa kantor cabang. Data ini menggambarkan tingkat penerapan nilai-nilai budaya berdasarkan hasil penilaian internal perusahaan:

Tabel 2
Rekapitulasi Penilaian Implementasi Budaya Perusahaan
Periode Tahun 2024
Kantor Wilayah dan Kantor Cabang

No	Unit Kerja	Wilayah Kerja	Nilai Final	
			Nilai	Kategori
1	Kabupaten Tangerang	Kantor Wilayah 4	93,16	Sangat Baik
2	Palembang	Kantor Wilayah 2	93,00	Sangat Baik
3	Kantor Wilayah 4	Kantor Wilayah 4	91,91	Sangat Baik
4	Hasyim Ashari	Kantor Wilayah 2	90,39	Sangat Baik
5	Taman Sari	Kantor Wilayah 1	88,21	Baik
6	Rangkasbitung	Kantor Wilayah 4	88,18	Baik
7	Tegal	Kantor Wilayah 5	88,16	Baik
8	Tangerang	Kantor Wilayah 4	88,00	Baik
9	Sumber Sari	Kantor Wilayah 1	87,72	Baik
10	Tangerang Selatan	Kantor Wilayah 4	87,21	Baik
11	Surabaya	Kantor Wilayah 5	87,19	Baik
12	Bandar Lampung	Kantor Wilayah 4	86,00	Baik
13	Utama Bandung	Kantor Wilayah 1	84,77	Baik
14	Sumedang	Kantor Wilayah 3	84,70	Baik
15	Gajah Mada	Kantor Wilayah 2	83,95	Baik
16	Kantor Wilayah 5	Kantor Wilayah 5	82,92	Baik
17	Makassar	Kantor Wilayah 5	81,61	Baik
18	Purwakarta	Kantor Wilayah 1	78,95	Baik
19	Patrol	Kantor Wilayah 3	78,81	Baik
20	Pangandaran	Kantor Wilayah 3	78,62	Baik
21	Karawang	Kantor Wilayah 1	78,38	Baik
22	Pekanbaru	Kantor Wilayah 2	76,47	Baik
23	Kantor Wilayah 1	Kantor Wilayah 1	75,94	Baik
24	Sumber	Kantor Wilayah 3	75,59	Baik
25	S. Parman	Kantor Wilayah 2	74,29	Baik
26	Majalaya	Kantor Wilayah 1	73,72	Baik
27	Kantor Wilayah 2	Kantor Wilayah 2	72,18	Baik
28	Rasuna Said	Kantor Wilayah 2	71,60	Baik
29	Bogor	Kantor Wilayah 2	71,60	Baik
30	Cianjur	Kantor Wilayah 1	71,47	Baik
31	Bekasi	Kantor Wilayah 2	71,32	Baik
32	Subang	Kantor Wilayah 1	71,03	Baik
33	Surakarta	Kantor Wilayah 5	70,73	Baik
34	Khusus Jakarta	Kantor Wilayah 2	70,73	Baik
35	Cirebon	Kantor Wilayah 3	69,85	Cukup Baik
36	Kuningan	Kantor Wilayah 3	69,70	Cukup Baik
37	Batam	Kantor Wilayah 2	69,61	Cukup Baik

No	Unit Kerja	Wilayah Kerja	Nilai Final	
			Nilai	Kategori
38	Banjarmasin	Kantor Wilayah 5	69,49	Cukup Baik
39	Sukajadi	Kantor Wilayah 1	69,31	Cukup Baik
40	Ciamis	Kantor Wilayah 3	69,07	Cukup Baik
41	Khusus Banten	Kantor Wilayah 4	68,98	Cukup Baik
42	Buah Batu	Kantor Wilayah 1	68,35	Cukup Baik
43	Cilegon	Kantor Wilayah 4	68,24	Cukup Baik
44	Cimahi	Kantor Wilayah 1	68,07	Cukup Baik
45	Jatinangor	Kantor Wilayah 1	68,04	Cukup Baik
46	Semarang	Kantor Wilayah 5	67,84	Cukup Baik
47	Banjar	Kantor Wilayah 3	67,65	Cukup Baik
48	Denpasar	Kantor Wilayah 5	67,44	Cukup Baik
49	Kantor Wilayah 3	Kantor Wilayah 3	67,18	Cukup Baik
50	Cibinong	Kantor Wilayah 2	67,12	Cukup Baik
51	Pandeglang	Kantor Wilayah 4	67,09	Cukup Baik
52	Majalengka	Kantor Wilayah 3	67,01	Cukup Baik
53	Suci	Kantor Wilayah 1	66,87	Cukup Baik
54	Labuan	Kantor Wilayah 4	66,67	Cukup Baik
55	Sukabumi	Kantor Wilayah 1	66,65	Cukup Baik
56	Padalarang	Kantor Wilayah 1	66,35	Cukup Baik
57	Tasikmalaya	Kantor Wilayah 3	66,35	Cukup Baik
58	Indramayu	Kantor Wilayah 3	66,35	Cukup Baik
59	Balikpapan	Kantor Wilayah 5	66,35	Cukup Baik
60	Kabupaten Tasikmalaya	Kantor Wilayah 3	66,13	Cukup Baik
61	Cikarang	Kantor Wilayah 2	65,59	Cukup Baik
62	Palabuhan Ratu	Kantor Wilayah 1	65,57	Cukup Baik
63	Medan	Kantor Wilayah 2	65,34	Cukup Baik
64	Rawamangun	Kantor Wilayah 2	65,25	Cukup Baik
65	Daan Mogot	Kantor Wilayah 4	64,52	Cukup Baik
66	Depok	Kantor Wilayah 2	64,25	Cukup Baik
67	Garut	Kantor Wilayah 3	63,65	Cukup Baik
68	Kebayoran Baru	Kantor Wilayah 2	63,34	Cukup Baik
69	Soreang	Kantor Wilayah 1	62,85	Cukup Baik

Sumber: Data Internal Bank BJB Kantor Pusat Tahun 2024

Berdasarkan data pada tabel di atas, nilai budaya perusahaan Bank BJB Cabang Cibinong berada pada kategori "cukup baik" dan menempati posisi urutan ke 50 dari 69. Meskipun secara umum nilai tersebut menunjukkan bahwa budaya perusahaan sudah diterapkan, namun jika dibandingkan dengan cabang-cabang lain seperti Kabupaten Tangerang, Palembang, Kantor Wilayah

4, dan Hasyim Ashari yang memperoleh kategori "sangat baik", maka dapat disimpulkan bahwa penerapan budaya perusahaan di Cabang Cibinong masih belum optimal.

Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan implementasi nilai-nilai budaya organisasi antar cabang, yang perlu menjadi perhatian manajemen. Rendahnya skor tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat tantangan dalam penerapan nilai-nilai budaya perusahaan, baik dari sisi komunikasi internal, sosialisasi nilai budaya, maupun konsistensi pelaksanaannya dalam aktivitas operasional sehari-hari.

Kondisi ini menjadi salah satu alasan pentingnya dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerapan budaya organisasi dan bagaimana hal tersebut berdampak terhadap loyalitas karyawan di Bank BJB Cabang Cibinong.

Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan Manajer Operasional di Bank BJB Kantor Cabang Cibinong, faktanya masih terdapat karyawan di bagian Frontliner yang tidak ramah dan kurang cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan nasabah. Selain itu, masih ditemukan ketidaksesuaian saldo kas teller pada laporan akhir yang disebabkan oleh kurangnya ketelitian karyawan dalam bekerja. Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap nilai budaya perusahaan terkait *Service Excellence* dan *Professionalism* di Bank BJB Cabang Cibinong.

Banyak karyawan yang merasa bahwa budaya perusahaan hanya menjadi formalitas dan kurang diterapkan secara nyata dalam operasional kerja. Selain

itu, kurangnya komunikasi mengenai visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan, serta minimnya upaya sosialisasi budaya organisasi, membuat banyak karyawan merasa tidak terlibat secara langsung dalam membangun lingkungan kerja yang kondusif. Akibatnya, karyawan merasa kurang memiliki keterikatan emosional dengan perusahaan, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas mereka. Karyawan yang tidak merasa bahwa budaya perusahaan mendukung kesejahteraan dan kenyamanan kerja mereka akan lebih cenderung untuk berpindah ke perusahaan lain yang dianggap lebih sesuai dengan nilai dan harapan mereka.

Kondisi yang terjadi di Bank BJB Cabang Cibinong tersebut berkaitan dengan permasalahan motivasi kerja dan budaya perusahaan yang belum optimal dan berpotensi dapat menyebabkan penurunan loyalitas karyawan di Bank BJB Cabang Cibinong.

Namun demikian, tantangan utama yang dihadapi Bank BJB Cabang Cibinong adalah bagaimana mengelola motivasi kerja dan budaya perusahaan agar sejalan dengan visi dan misi perusahaan. Ini penting untuk menciptakan suasana kerja yang positif dan meningkatkan loyalitas karyawan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana kedua faktor ini berinteraksi dalam memengaruhi loyalitas karyawan di Bank BJB Cabang Cibinong.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih lanjut loyalitas karyawan Bank BJB Cabang Cibinong dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Perusahaan terhadap Loyalitas Karyawan di Bank BJB”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada penjabaran latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Masih terdapat karyawan di Bank BJB Cabang Cibinong yang memiliki tingkat motivasi kerja rendah, ditunjukkan dengan kurangnya inisiatif dalam menyelesaikan tugas dan menurunnya semangat dalam mencapai target kerja.
2. Rendahnya motivasi kerja karyawan disebabkan oleh kurangnya penghargaan atas kinerja, terbatasnya peluang pengembangan karier, beban kerja yang tinggi tanpa kompensasi yang memadai, serta minimnya dukungan manajemen.
3. Terdapat ketidaksesuaian antara budaya perusahaan yang dipublikasikan dengan implementasi dalam praktik kerja sehari-hari.
4. Banyak karyawan yang merasa bahwa budaya perusahaan hanya menjadi formalitas dan kurang diterapkan secara nyata dalam operasional kerja.
5. Karyawan yang tidak merasa bahwa budaya perusahaan mendukung kesejahteraan dan kenyamanan kerja mereka akan lebih cenderung untuk

berpindah ke perusahaan lain yang dianggap lebih sesuai dengan nilai dan harapan mereka.

6. Minimnya komunikasi dan sosialisasi mengenai visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan menyebabkan karyawan kurang memiliki keterikatan emosional dengan perusahaan.
7. Rendahnya loyalitas karyawan yang berpotensi meningkatkan angka turnover dan menurunkan efektivitas kerja.

C. Batasan Masalah

Berhubung adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga, dan pengetahuan, maka tidak semua masalah yang telah diidentifikasi akan diteliti. Untuk itu peneliti membatasi penelitian hanya pada masalah Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Perusahaan terhadap Loyalitas Karyawan di Bank BJB Cabang Cibinong.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan di Bank BJB Cabang Cibinong?
2. Apakah budaya perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan di Bank BJB Cabang Cibinong?

3. Apakah motivasi kerja dan budaya perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan di Bank BJB Cabang Cibinong?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan di Bank BJB Cabang Cibinong.
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap loyalitas karyawan di Bank BJB Cabang Cibinong.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi secara bersama-sama terhadap loyalitas karyawan di Bank BJB Cabang Cibinong.

F. Kegunaan Penelitian

Beberapa kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah untuk:

1. Syarat mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.

Tujuan utama dalam pembuatan karya ilmiah ini adalah untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.

2. Masukan bagi perusahaan atau organisasi.

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Bank BJB Cabang Cibinong dan juga menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan strategik.

3. Memperkaya khasanah keilmuan.

Penelitian ini juga dimaksudkan untuk menambah khasanah keilmuan dalam bidang manajemen, sehingga dapat memperkaya keilmuan tersebut.

4. Referensi dan pandangan bagi peneliti lain.

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan ilmu pengetahuan untuk peneliti lain yang memiliki objek yang hampir sama dengan penelitian ini.

G. Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran mengenai isi dari skripsi ini, maka peneliti membuat sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai landasan teori yang berkenaan dengan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menguraikan mengenai jenis penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, serta jadwal penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, profil responden, uji validitas dan uji reliabilitas, distribusi jawaban responden, hasil uji asumsi klasik, hasil uji koefisien korelasi, hasil uji analisis regresi linier berganda, hasil uji hipotesis, hasil uji koefisien determinasi dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab akhir dari penyusunan penelitian ini dan peneliti menyimpulkan mengenai apa yang ditemukan selama penelitian yang tercermin pada bab sebelumnya, berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti memberikan saran-saran yang dapat menjadi masukan yang mungkin bermanfaat bagi Bank BJB Cabang Cibinong, Karyawan Bank BJB Cabang Cibinong dan juga untuk peneliti selanjutnya.