

**PENGARUH BUDAYA KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA PT. BANK JAMBI KANTOR CABANG TEBO**



Skripsi Oleh:

Akmanul Ihsan

01011281520169

Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

PALEMBANG

2019

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

JUDUL SKRIPSI

**Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Bank Jambi Kantor
Cabang Tebo**

Disusun oleh:

Nama : Akmanul Ihsan
NIM : 01011281520169
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
BidangKajian/ Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua

Tanggal


02 Mei 2019


Dr. Agustina Hafafi, M.B.A.
NIP. 195708291984032003

Anggota

Tanggal

02 April 2019


Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M
NIP. 198104022008011013

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH BUDAYA KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA PT. BANK JAMBI KANTOR CABANG TEBO

Disusun oleh:

Nama : Akmanul Ihsan

NIM : 01011281520169

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 23 Mei 2019 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.


Panitia Ujian Komprehensif

Palembang, September 2019


Ketua


Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A.
NIP. 195708291984032003

Anggota


Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M.
NIP. 198104022008011013

Anggota


Wita Farla WK, S.E., M.M.
NIP. 198104012014092001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen


Isni Andriana, S.E., M. Fin., Ph. D
NIP. 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Akmanul Ihsan
NIM : 01011281520169
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH BUDAYA KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA PT. BANK JAMBI KANTOR CABANG TEBO

Pembimbing:

Ketua : Dr. Agustina Hanafi., M.B.A
Anggota : Afriyadi Cahyadi., S.E., M.M
Tanggal Ujian : 23 Mei 2019

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 23 Mei 2019



Akmanul Ihsan

01011281520169

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

لا حول ولا قوة إلا بال

“La Hawla Wala Quwwata Illa Billah”.

"Tidak ada daya dan kekuatan kecuali dengan pertolongan Allah”.

Janganlah kau merasa lemah dan putus asa, sesungguhnya Allah SWT adalah dzat yang maha kuat dan maha penyang. Berusahalah sekuat tenaga, berdoalah selalu kemudian ikhtiar, insyaallah bantuan dan kemudahan dari Allah SWT mengiringimu.

Ku Persembahkan untuk :

- Ibuku Zuraidah S.Pd dan Ayahku Ruslan Abdul Gani S.Pd tercinta.
- Kakak-kakakku yang telah memberikan support dan doa.
- Teman-teman Seperjuangan.
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT karena berkat nikmat, karunia, dan kesempatan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Jambi Kantor Cabang Tebo” ini tepat waktu. Penulisan skripsi ini harus diselesaikan oleh mahasiswa Universitas Sriwijaya Kampus Palembang Jurusan Manajemen yang merupakan bagian dari prasyarat kelulusan program keserjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang membantu penyelesaian skripsi, terutama Ibu dan Ayah saya serta kakak-kakak saya dan seluruh keluargaku yang tiada hentinya selalu menyemangati dan mendoakanku. Karenanya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dan juga penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Agustina Hanafi, M.B.A selaku dosen pembimbing skripsi serta dosen pembimbing akademik dan Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia membimbing dalam perkuliahan dan juga memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Wita Farla WK, S.E, M.M selaku dosen penguji yang bersedia meluangkan waktunya untuk datang menguji dan memberikan saran dalam perbaikan skripsi.
3. Reza Ghasarma, S.E., M.M., M.B.A. Selaku pengelola akademik Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
4. Dr. Zakaria Wahab, M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya atas segala ilmu dan dedikasinya selama perkuliahan dan seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membantu penulis baik selama masa perkuliahan maupun dalam menyelesaikan skripsi.
6. Orang tua penulis Ayah dan Ibu (Ruslan Abdul Gani S.Pd dan Zuraidah S.Pd) yang selalu mendoakan dan menyemangati serta juga kakak dan adik penulis yang turut memberikan motivasi untuk penulis.
7. Serta teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi manajemen angkatan 2015

Dalam penulisan skripsi ini penulis sudah berusaha melakukan yang terbaik dalam penulisan maupun isi dari skripsi, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan dari skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa Manajemen Universitas Sriwijaya.

Palembang, Mei 2019

Akmanul Ihsan

ABSTRAK

PENGARUH BUDAYA KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BANK JAMBI KANTOR CABANG TEBO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Jambi Kantor Cabang Tebo. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Bank Jambi Kantor Cabang Tebo, yang berjumlah 48 karyawan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dan metode analisis regresi sederhana sebagai teknik analisis data. Hasil penelitian menunjukkan budaya kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan

Telah kami setujui untuk ditempatkan pada lembar abstrak

Ketua,



Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A.
NIP. 195708291984032003

Palembang, September 2019
Anggota,



Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M.
NIP. 198104022008011013

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M. Fin., Ph. D
NIP. 197509011999032001

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORK CULTURE TO THE QUALITY SERVICES AT PT BANK JAMBI BRANCH OFFICE TEBO

This study aims to determine the effect of work culture to the quality services at PT. Bank Jambi Branch Office Tebo. The population of this study are the total number of employees at PT. Bank Jambi Branch Office Tebo, which requires 48 people. The method used in this study is primary data obtained by spreading questionnaires and simple regression analysis as data analysis techniques. The result of the research shows that the Work Culture has a positive effect to the Quality Services.

Keywords: Work Culture, Quality Services.

We've been approved to be placed on a sheet of abstract

Advisor,



Dr. Hj. Agustina Harafi, M.B.A.
NIP. 195708291984032003

Palembang, September 2019

Vice Advisor,



Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M.
NIP. 198104022008011013

Knowing

Academic Manager of Management

Departement



Isni Andriana, S.E., M. Fin., Ph. D
NIP. 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Akmanul Ihsan
NIM : 01011281520169
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Jambi Kantor Cabang Tebo.

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak

Pembimbing Skripsi,

Ketua




Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A.
NIP. 195708291984032003

Anggota



Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M.
NIP. 198104022008011013

RIWAYAT HIDUP

	Nama Mahasiswa	: Akmanul Ihsan
	Jenis Kelamin	: Laki-Laki
	Tempat/ Tanggal Lahir	: Jambi/ 05 Juli 1997
	Agama	: Islam
	Status	: Belum Menikah
	Alamat Rumah	: Jl. Sunan Bonang Rt. 18, No.74, Kel. Simp III Sipin, Kec. Kota Baru Kota Jambi
	Alamat Email	: akmanulihسان@gmail.com
Pendidikan Formal		
SD (2003-2009)	: SDN 146 Kota Jambi	
SMP (2009-2012)	: SMP Negeri 11 Kota Jambi	
SMA (2012-2015)	: SMAN 1 Kota Jambi	
Riwayat Organisasi	: - Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen (HMJM) periode 2015-2016 - Ikatan Mahasiswa Manajemen (IMAJE) periode 2016-2018 - Anggota legislatif Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas Ekonomi periode 2018-2019	

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
RIWAYAT HIDUP	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	7
2.1 Landasan Teori.....	7

2.1.1 Budaya Kerja menurut para ahli	7
2.1.2 Unsur-unsur Budaya Kerja.....	10

2.1.3 Indikator Budaya Kerja.....	11
2.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.5 Hubungan Budaya Kerja dengan Kualitas Pelayanan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Teoritis	23
2.4 Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Ruang Lingkup dan Objek Penelitian	25
3.1.1 Ruang Lingkup.....	25
3.1.2 Objek Penelitian	25
3.2 Jenis dan Sumber Data	25
3.2.1 Jenis Data.....	25
3.2.2 Sumber Data	26
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.3.1 Populasi	26
3.3.2 Sampel.....	27
3.4 Defenisi Operasional Variabel	27
3.5 Pengukuran Data Variabel	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	31
3.6.1.1 Uji Validitas	31
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	31
3.6.2 Uji Statistik	32

3.6.2.1 Teknik Analisis Regresi Linear Sederhana	32
3.6.6.2 Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi....	33
3.6.3 Uji Hipotesis	33
3.6.3.1 Uji T	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1 Profil Singkat Bank Jambi	35
4.1.2 Visi dan Misi Bank Jambi	36
4.2 Hasil Penelitian	37
4.2.1 Profil Responden.....	37
4.2.1.1 Jenis Kelamin.....	37
4.2.1.2 Usia	37
4.2.1.3 Pendidikan Terakhir	38
4.2.1.4 Masa Kerja	39
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian	40
4.2.2.1 Uji Validitas	40
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	43
4.2.3 Metode Analisis	44
4.2.3.1 Distribusi Frekuensi Terhadap Variabel X.....	44
4.2.3.2 Distribusi Frekuensi Terhadap Variabel Y	49
4.2.4 Hasil Uji Statistik	54
4.2.4.1 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	54
4.2.4.2 Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	

.....	56
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	57
4.2.5.1 Hasil Uji T.....	57
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	3
Tabel 1.2	4
Tabel 2.1	19
Tabel 3.1	27
Tabel 3.2	29
Tabel 4.1	37
Tabel 4.2	38
Tabel 4.3	39
Tabel 4.4	40
Tabel 4.5	41
Tabel 4.6	42
Tabel 4.7	44
Tabel 4.8	45
Tabel 4.9	50
Tabel 4.10	54
Tabel 4.11	56
Tabel 4.12	57
Tabel 4.13	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
Lampiran 2, Hasil Uji Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu keberhasilan kerja, berakar pada nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaannya. Nilai-nilai tersebut bermula dari adat kebiasaan, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinannya menjadi kebiasaan dalam perilaku kerja atau organisasi. Nilai-nilai yang telah menjadi kebiasaan tersebut dinamakan budaya. Oleh karena budaya dikaitkan dengan mutu atau kualitas kerja, maka dinamakan budaya kerja.

Organisasi merupakan suatu sistem yang saling mempengaruhi satu sama lain, sistem tersebut dapat berjalan dengan semestinya jika individu yang terdapat di dalam organisasi masih memiliki kewajiban untuk untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana mestinya. Budaya Organisasi dilihat dari aspek perilaku, sedangkan Teori organisasi dilihat dari aspek sekelompok individu yang bekerjasama untuk mencapai tujuan, atau organisasi sebagai wadah tempat individu bekerjasama secara rasional dan sistematis untuk mencapai tujuan.

Di Indonesia Budaya Organisasi mulai dikenal pada tahun 80 - 90-an, saat banyak dibicarakan tentang konflik budaya, bagaimana mempertahankan Budaya Indonesia serta pembudayaan nilai-nilai baru. Bersamaan dengan itu para akademisi mulai mengkajinya dan memasukkannya ke dalam kurikulum berbagai pendidikan formal dan informal.

Budaya kerja merupakan salah satu cara untuk membangun sumber daya manusia melalui aspek perubahan sikap dan perilaku yang diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan tantangan yang sedang berjalan dan yang akan datang. Sumber daya manusia merupakan unsur yang strategis dalam menentukan kelanjutan dari suatu organisasi. Pengembangan SDM yang terencana dan berkelanjutan merupakan kebutuhan untuk masa depan organisasi

Budaya kerja merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja. Secara tidak langsung orang-orang yang berada dalam organisasi mempelajari budaya yang berlaku di organisasinya.

Perkembangan dan kesinambungan suatu perusahaan akan sangat bergantung pada budaya perusahaan. Budaya kerja juga dapat dijadikan sebagai rantai pengikat untuk menyamakan persepsi atau arah pandang anggota organisasi terhadap suatu permasalahan sehingga akan menjadi satu kekuatan untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Robbins (2002:289), ada 7 ciri-ciri budaya organisasi adalah :

1. Inovasi dan pengambilan resiko. Sejauh mana karyawan didukung untuk menjadi inovatif dan mengambil resiko.
2. Perhatian terhadap detail. Sejauh mana karyawan diharapkan menunjukkan kecermatan, analisis dan perhatian terhadap detail.
3. Orientasi hasil. Sejauh mana manajemen memfokus pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.

4. Orientasi orang. Sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek pada orang – orang didalam organisasi itu.
5. Orientasi tim. Sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan sekitar tim-tim, bukannya individu.
6. Keagresifan. Berkaitan dengan agresivitas karyawan.
7. Kemantapan. Organisasi menekankan dipertahankannya budaya organisasi yang sudah baik.

Dengan menilai organisasi itu berdasarkan tujuh karakteristik ini, akan diperoleh gambaran majemuk dari budaya organisasi itu. Gambaran ini menjadi dasar untuk pemahaman bersama yang dimiliki anggota mengenai organisasi, bagaimana urusan diselesaikan, dan cara pandang para anggota berperilaku.

Adapun Menurut Surpiyadi & Triguno dalam Zainuri (2016) Budaya kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap, menjadi perilaku, cita cita, pendapat, pandangan, serta tindakan yang terwujud sebagai kerja.

Tabel 1.1 Data Karyawan Bank Jambi

Karyawan			
Tahun	2015	2016	2017
Absensi \geq 07.15	154	176	195
Komplain pelanggan	16	20	38
Karyawan resign	4	5	8
Total Karyawan	45	52	42

Sumber : Bank Jambi (2018)

Budaya kerja dalam suatu organisasi sangat diperlukan karena akan menggambarkan bagaimana organisasi tersebut dipandang di masyarakat. Manajemen Bank Jambi sudah menciptakan suatu bentuk budaya kerja yang sudah baik, akan tetapi karyawan masih belum bisa menerapkan budaya kerja tersebut dengan baik. Sebagian karyawan masih menganggap budaya kerja tersebut hanya sebagai himbauan yang tidak harus dipenuhi. Hal itu bisa dilihat dari data komplain pelanggan yang setiap tahun mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2015 jumlah komplain pelanggan sebanyak 16 orang, kemudian tahun 2016 sebanyak 20 orang dan pada tahun 2017 sebanyak 38 orang. Komplain pelanggan rata rata membahas tentang masih kurangnya senyum, salam, sapa dari karyawan.

Tabel 1.2 Data Jumlah Nasabah

Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase Nasabah
2013	16.520	-
2014	17.782	7,6 %
2015	20.400	14,7 %
2016	22.800	11,7 %
2017	16.470	27,7 %

Sumber : Bank Jambi (2017)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah Bank Jambi cenderung mengalami fluktuasi. Hal ini dilihat dari jumlah nasabah selama tahun 2014 sampai 2017,. Jumlah nasabah Bank Jambi pada tahun 2014 sebesar 7.6% dengan jumlah sebesar 17.782 pengunjung, pada tahun 2015 jumlah nasabah Bank Jambi mengalami peningkatan sebesar 14.7 % dengan jumlah sebesar 20.400 pengunjung. Pada tahun 2016 jumlah nasabah Bank Jambi mengalami peningkatan sebesar 11.7 % dengan jumlah 22,800 pengunjung. Tetapi

pada tahun 2017 jumlah nasabah Bank Jambi mengalami penurunan yang sangat drastis yaitu sebesar 27,7 % dengan jumlah sebesar 16.470 nasabah.

Karena hal itu saya ingin mengetahui penyebab apakah hal tersebut merupakan pengaruh dari budaya kerja yang terdapat di Bank Jambi tersebut atau tidak.

Bank Jambi memiliki budaya kerja dengan singkatan yaitu SOLID ;

1. Saling menghargai dan bekerjasama
2. Orientasi pada nilai tambah dan perbaikan terus menerus
3. Loyalitas pada perusahaan
4. Integritas proaktif dan cepat tanggap
5. Disiplin & Konsisten

Terdapat gap dari penelitian-penelitian sebelumnya yakni,

Hasil penelitian Robin (2001), Masrukhin dan Waridin (2006), mengatakan bahwa ada pengaruh positif antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan. Hasil penelitian Yuwalliatin (2006), Cahyono dan Suharto (2005), hasil penelitiannya menemukan ada pengaruh positif antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan serta signifikan.

Hasil penelitian Yanti (2013) mengatakan bahwa ada 2 hal yang kurang berpengaruh atau berada pada klasifikasi lemah antara budaya kerja dengan kualitas pelayanan yakni pada hal pengarahan terhadap visi, misi dan tujuan organisasi serta dukungan manajemen terhadap karyawan

Untuk itulah saya sebagai penulis akan meneliti tentang **“Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Bank Jambi Kantor Cabang Tebo .”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Untuk bahasan ini, masalah yang akan dibahas adalah “Bagaimana Budaya kerja mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT Bank Jambi Kantor Cabang Tebo ?”

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas pelayanan pada PT Bank Jambi Kantor Cabang Tebo”.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan bisa menambah referensi tentang pembelajaran terhadap konsep budaya kerja di perkuliahan serta bisa digunakan sebagai di Universitas Sriwijaya

1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai sarana dan acuan untuk penelitian selanjutnya tentang budaya kerja pada PT. Bank Jambi. Dan bagi PT. Bank Jambi, bisa dijadikan untuk pertimbangan dalam memberikan masukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, D. A. N. (2013). *Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar*. *Jurnal Economia*, 9(2), 191–200.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Frinaldi, Aldi. 2014. *Pengaruh Budaya Kerja PNS Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh*. *Jurnal Humanis* Vol.XIII No.2.
- Ghozali, I. 2012. *Analisa multivarite dengan program SPSS*. Semarang: Badan penerbit universitas Diponegoro
- Guritno, Waridin, 2005, “*Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja*”, *JRBI*, Vol.1.
- Hanafi Agustina . 2018. *Pengaruh Budaya dan Komitmen Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan(Studi Pada PT.Astra International.,Tbk-Honda Sales Operation Kanwil Palembang)*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan*.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Jakarta: PT. Gava Media.
- Husein, U. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Ida Ayu Brahmasari dan Paniel Siregar. 2009. *Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan Situasional dan Pola Komunikasi terhadap Disiplin Kerja dan kinerja karyawan pada PT. Central Proteinaprima Tbk*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7, 238.
- Manajemen, M., & Pancasila, U. 2016. *Pengaruh budaya organisasi dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap kinerja pegawai di yayasan tenaga kerja indonesia*, 13(2), 264–285.
- Mas’ud, 2004, “*Survey Diagnosis Organizational*”, Undip, Semarang.
- Moekijat. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Manusia*. Bandung: Pionir Jaya.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nawawi, Ismail. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja: Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika, dan Kinerja Organisasi*. Jakarta:

Kencana.

- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Payaman J. Simanjuntak. 2001. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Robbins, Stephen, 2006, "*Perilaku Organisasi*", Prentice Hall, edisi kesepuluh.
- Sekaran, U. (2016). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, H. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Subijanto. (2011). *Peran Negara Dalam Hubungan Tenaga Kerja Indonesia*. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan Vol. 17, 6.
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supartono, 2004, *Ilmu Budaya Dasar*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Umar, Husein. *Metode Riset Komunikasi Organisasi* Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Waridin dan Masrukhin, 2006, "*Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai*", Ekobis, Vol.7, No.2.
- Witasari, Lia. (2009). *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisational terhadap Turnover Intentions (Studi Empiris pada Novotel Semarang)*. Tesis Fakultas Ekonomi UNDIP Semarang.
- Zainuri, A. 2016. *Strategi Penerapan Lima Nilai Budaya Kerja di Kementerian Agama*, 14, 1–14.