



Penerapan Budaya Organisasi dalam Mendukung Kualitas Pelayanan Perbankan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lintau Buo Utara

Implementation of Organizational Culture in Supporting the Quality of Banking Services at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, North Lintau Buo Branch

Diva Ananda Mareta¹, Lince Magriasti²

Universitas Negeri Padang

Email: divaanandamareta123@gmail.com

Article Info

Article history :

Received : 10-06-2026

Revised : 12-06-2026

Accepted : 14-06-2026

Published : 16-06-2026

Abstract

Organizational culture is one of the factors influencing an organization's success in achieving its stated goals. In the banking sector, organizational culture serves as a guideline for employees in carrying out their duties, providing services to customers, and maintaining the institution's image. This study aims to examine the implementation of organizational culture at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, North Lintau Buo Branch. The research was conducted using a descriptive qualitative approach through literature review utilizing various relevant scientific sources. The results indicate that the implementation of organizational culture within BRI is manifested through the values of integrity, professionalism, customer service orientation, exemplary behavior, and respect for human resources. These values serve as the foundation for daily work and play a role in improving service quality and organizational performance. However, strengthening organizational culture needs to be carried out continuously to meet the challenges of technological developments and increasingly complex societal needs.

Keywords: *organizational culture, banking, service*

Abstrak

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam sektor perbankan, budaya organisasi berfungsi sebagai pedoman bagi pegawai dalam menjalankan tugas, memberikan pelayanan kepada nasabah, serta menjaga citra lembaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan budaya organisasi pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lintau Buo Utara. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi kepustakaan dengan memanfaatkan berbagai sumber ilmiah yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan budaya organisasi di lingkungan BRI diwujudkan melalui nilai integritas, profesionalisme, orientasi pelayanan kepada nasabah, keteladanan, serta penghargaan terhadap sumber daya manusia. Nilai-nilai tersebut menjadi landasan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari dan berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kinerja organisasi. Namun demikian, penguatan budaya organisasi perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mampu menjawab tantangan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Kata Kunci: *budaya organisasi, perbankan, pelayanan*



PENDAHULUAN

Perubahan yang terjadi dalam lingkungan organisasi saat ini berlangsung dengan sangat cepat. Kemajuan teknologi informasi, meningkatnya persaingan antarperusahaan, serta perubahan kebutuhan masyarakat menuntut setiap organisasi untuk mampu menyesuaikan diri dengan kondisi yang terus berkembang. Kemampuan organisasi dalam menghadapi perubahan tersebut tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sumber daya yang dimiliki, tetapi juga dipengaruhi oleh nilai-nilai yang berkembang dalam lingkungan kerja. Budaya organisasi menjadi salah satu unsur penting yang berperan dalam membentuk perilaku anggota organisasi. Melalui budaya organisasi, pegawai memperoleh pedoman mengenai cara bekerja, berinteraksi, dan mengambil keputusan sesuai dengan tujuan organisasi. Budaya yang kuat mampu menciptakan kesamaan pemahaman di antara anggota organisasi sehingga pelaksanaan tugas dapat berjalan secara lebih terarah dan efektif.

Dalam sektor perbankan, budaya organisasi memiliki kedudukan yang sangat penting karena kegiatan operasional bank sangat bergantung pada tingkat kepercayaan masyarakat. Kepercayaan tersebut dibangun melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada nasabah. Oleh sebab itu, lembaga perbankan perlu menanamkan nilai-nilai organisasi yang dapat mendorong terciptanya pelayanan yang profesional, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepuasan nasabah. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu lembaga perbankan terbesar di Indonesia yang memiliki jaringan pelayanan hingga ke berbagai daerah. Sebagai bank yang berfokus pada pelayanan masyarakat, BRI menerapkan berbagai nilai budaya organisasi yang menjadi pedoman bagi seluruh pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Nilai-nilai tersebut diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang produktif sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Cabang Lintau Buo Utara merupakan salah satu unit kerja BRI yang berperan dalam memberikan layanan keuangan kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Tanah Datar. Keberhasilan pelaksanaan tugas pada cabang ini tidak terlepas dari bagaimana budaya organisasi diterapkan dan dipahami oleh seluruh pegawai. Oleh karena itu, kajian mengenai penerapan budaya organisasi pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lintau Buo Utara menjadi penting untuk dilakukan guna memperoleh gambaran mengenai peran budaya organisasi dalam mendukung kinerja dan pelayanan publik.

Rumusan Masalah

Bagaimana penerapan budaya organisasi pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lintau Buo Utara?

Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan budaya organisasi pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lintau Buo Utara.

Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi dapat dipahami sebagai seperangkat nilai, norma, keyakinan, dan kebiasaan yang berkembang dalam suatu organisasi serta dijadikan pedoman oleh anggota organisasi dalam menjalankan aktivitasnya. Budaya organisasi tidak hanya tampak melalui



aturan formal, tetapi juga tercermin dalam pola perilaku, cara berkomunikasi, serta hubungan kerja yang terbentuk di lingkungan organisasi. Keberadaan budaya organisasi membantu organisasi dalam membangun identitas yang membedakannya dari organisasi lain. Selain itu, budaya organisasi juga berfungsi sebagai alat pemersatu yang mampu menciptakan keselarasan tujuan di antara anggota organisasi.

2. Fungsi Budaya Organisasi

Budaya organisasi dapat dipahami sebagai seperangkat nilai, norma, keyakinan, dan kebiasaan yang berkembang dalam suatu organisasi serta dijadikan pedoman oleh anggota organisasi dalam menjalankan aktivitasnya. Budaya organisasi tidak hanya tampak melalui aturan formal, tetapi juga tercermin dalam pola perilaku, cara berkomunikasi, serta hubungan kerja yang terbentuk di lingkungan organisasi. Keberadaan budaya organisasi membantu organisasi dalam membangun identitas yang membedakannya dari organisasi lain. Selain itu, budaya organisasi juga berfungsi sebagai alat pemersatu yang mampu menciptakan keselarasan tujuan di antara anggota organisasi.

3. Indikator Budaya Organisasi

a. Integritas

Integritas merupakan kesediaan individu untuk bertindak secara jujur, bertanggung jawab, dan konsisten terhadap aturan yang berlaku.

b. Profesionalisme

Profesionalisme menggambarkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sesuai kompetensi yang dimiliki serta standar kerja yang telah ditetapkan.

c. Orientasi pada Kepuasan Nasabah

Orientasi terhadap kepuasan nasabah menunjukkan komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai kebutuhan masyarakat.

d. Keteladanan

Keteladanan merupakan perilaku positif yang ditunjukkan oleh pimpinan maupun pegawai sehingga dapat menjadi contoh bagi anggota organisasi lainnya.

e. Penghargaan terhadap Sumber Daya Manusia

Penghargaan terhadap sumber daya manusia diwujudkan melalui pengembangan kompetensi, kesempatan karier, dan pemberian apresiasi atas kinerja pegawai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kepustakaan. Data diperoleh melalui berbagai sumber yang relevan seperti buku, artikel ilmiah, jurnal nasional dan internasional, serta dokumen yang berkaitan dengan budaya organisasi dan manajemen sumber daya manusia pada sektor perbankan.

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif melalui proses pengumpulan informasi, pengelompokan data, interpretasi, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai



penerapan budaya organisasi dalam lingkungan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lintau Buo Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Nilai Integritas

Integritas merupakan salah satu nilai utama yang harus dimiliki oleh setiap pegawai perbankan. Dalam lingkungan kerja BRI, integritas diwujudkan melalui kepatuhan terhadap aturan organisasi, penerapan standar operasional prosedur, serta tanggung jawab dalam menjalankan tugas yang diberikan. Pegawai dituntut untuk menjaga kepercayaan nasabah dengan memberikan informasi yang benar, melindungi kerahasiaan data, serta menghindari tindakan yang dapat merugikan organisasi. Sikap jujur dan bertanggung jawab menjadi faktor penting dalam menjaga reputasi perusahaan sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan yang diberikan.

Penerapan integritas yang konsisten mampu menciptakan lingkungan kerja yang sehat karena setiap pegawai memiliki kesadaran untuk menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, risiko penyimpangan dapat diminimalkan dan kualitas pelayanan kepada nasabah dapat dipertahankan.

2. Profesionalisme dalam pelaksanaan tugas

Profesionalisme menjadi aspek penting dalam menunjang keberhasilan organisasi perbankan. Pegawai tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis yang memadai, tetapi juga harus mampu menunjukkan sikap kerja yang disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada hasil.

Perkembangan teknologi perbankan yang semakin pesat menuntut pegawai untuk terus meningkatkan kompetensinya. Berbagai layanan berbasis digital yang digunakan saat ini memerlukan kemampuan adaptasi yang baik agar pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara optimal. Profesionalisme yang diterapkan secara konsisten akan memberikan dampak positif terhadap produktivitas kerja, ketepatan pelayanan, serta kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin beragam.

3. Orientasi pada Kepuasan Nasabah

Nasabah merupakan pihak yang memiliki peran penting dalam keberlangsungan lembaga perbankan. Oleh karena itu, setiap aktivitas pelayanan harus diarahkan pada upaya memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Dalam praktiknya, orientasi pada kepuasan nasabah diwujudkan melalui pelayanan yang cepat, ramah, dan mudah diakses. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital juga menjadi bagian dari strategi organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang mampu memberikan pengalaman positif kepada nasabah akan meningkatkan tingkat kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap bank. Kondisi tersebut menjadi keuntungan bagi organisasi karena dapat memperkuat posisi perusahaan di tengah persaingan industri perbankan.



4. Keteladanan dalam Lingkungan Kerja

Keteladanan memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan penerapan budaya organisasi. Nilai-nilai organisasi akan lebih mudah diterapkan apabila pimpinan mampu menunjukkan perilaku yang sesuai dengan nilai tersebut. Dalam lingkungan kerja BRI, keteladanan dapat terlihat melalui kedisiplinan, tanggung jawab, komitmen terhadap pekerjaan, dan kemampuan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sikap tersebut menjadi contoh yang dapat ditiru oleh pegawai sehingga tercipta budaya kerja yang positif. Keteladanan juga berperan dalam membangun hubungan kerja yang harmonis karena pegawai merasa memperoleh arahan dan contoh nyata mengenai perilaku yang diharapkan organisasi.

5. Penghargaan terhadap Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aset yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, organisasi perlu memberikan perhatian terhadap pengembangan kemampuan dan kesejahteraan pegawai. BRI memberikan berbagai kesempatan kepada pegawai untuk meningkatkan kompetensi melalui program pelatihan dan pengembangan karier. Selain itu, organisasi juga memberikan penghargaan kepada pegawai yang menunjukkan kinerja baik sebagai bentuk apresiasi atas kontribusi yang diberikan. Kebijakan tersebut tidak hanya meningkatkan motivasi kerja, tetapi juga mendorong pegawai untuk terus mengembangkan kemampuan dan memberikan hasil kerja yang lebih optimal bagi organisasi.

KESIMPULAN

Budaya organisasi merupakan faktor penting yang mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dalam organisasi perbankan. Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan, penerapan budaya organisasi pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lintau Buo Utara tercermin melalui nilai integritas, profesionalisme, orientasi pada kepuasan nasabah, keteladanan, serta penghargaan terhadap sumber daya manusia.

Nilai-nilai tersebut berperan dalam membentuk perilaku kerja pegawai, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Meskipun demikian, organisasi perlu terus melakukan penguatan budaya kerja melalui peningkatan kompetensi pegawai, pemanfaatan teknologi yang lebih efektif, dan pengembangan sistem manajemen sumber daya manusia yang berkelanjutan agar mampu menghadapi tantangan di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asniwati, A., & Firman, A. (2023). Efek kinerja pegawai dengan budaya organisasi, kepuasan kerja dan motivasi kerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi (MEA)*, 7(1), 176–183.
- Dewi, K. T. S., & Supartawan, G. (2023). Pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi dan fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 6(1), 31–39.
- Erlik, E., Mulyani, S. R., Utomo, W., & Paramarta, V. (2023). Analisis budaya organisasi dan kompensasi terhadap kepuasan kerja yang berimplikasi pada turnover intention karyawan. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(2).



- Kevin, A. A., & Edalmen. (2023). Pengaruh karakteristik pekerjaan, kepuasan kerja karyawan, dan budaya organisasi terhadap komitmen organisasi. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 5(2).
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2018). *Organizational Behavior* (11th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Lestari, G. T., & Palupi, M. (2023). Pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis dan Manajemen*, 2(4).
- Luthans, F. (2017). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (13th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Moeljono, D. (2017). *Budaya Organisasi dalam Tantangan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Opoku, E. O., Hongqin, C., & Aram, S. A. (2022). The influence of organizational culture on employee performance in the banking sector: Evidence from GCB Bank Ghana. *European Journal of Business and Management Research*, 7(2), 183–188.
- Pradnyani, L. D., & Putra, M. S. (2023). Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dengan komitmen afektif sebagai variabel mediasi. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(3), 421–429.
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2024). *Laporan Tahunan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Tahun 2024*. Jakarta: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2024). *Pedoman Budaya Kerja dan Tata Nilai AKHLAK BRI*. Jakarta: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). New York: Pearson Education.
- Schein, E. H., & Schein, P. A. (2017). *Organizational Culture and Leadership* (5th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Sutrisno, E. (2020). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.