
BUDAYA KERJA DAN KUALITAS KERJA DI PT. BANK MALUKU MALUT CABANG TOBELO

Vebrianti Bitikal¹⁾ Anita Dilly²⁾* Oktadwilaras Anugerah Putri Papuling³⁾

¹⁾Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Kependidikan, Universitas Hein Namotemo, Tobelo, Indonesia

²⁾Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Kependidikan, Universitas Hein Namotemo, Tobelo, Indonesia

³⁾Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Kependidikan, Universitas Hein Namotemo, Tobelo, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui budaya kerja dan pengaruh budaya kerja terhadap kualitas kerja pegawai pada PT Bank Maluku Malut cabang Tobelo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara terhadap 5 (lima) orang informan penelitian. Hasil penelitian tersebut kemudian diteliti, dianalisis, dikembangkan dan disesuaikan dengan teori pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja sebagai acuan, nilai-nilai, rancangan kerja, sistem kerja dan lingkungan organisasi merupakan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam upaya mencapai kualitas kerja pegawai yang optimal. Sebab, kualitas kerja pegawai yang optimal akan berdampak pada kinerja organisasi yang semakin optimal. Dampak budaya kerja terhadap kualitas kerja dapat dilihat dari 2 (dua) sisi, yaitu Pertama, dari sisi positif yaitu dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai. Kedua, dari sisi negatif yaitu terjadinya penipuan atau kejahatan perbankan. Kejahatan perbankan dapat terjadi jika pegawai menyalahgunakan keahliannya dalam bekerja untuk hal-hal yang dapat merugikan dirinya sendiri dan perusahaan. Peran pimpinan organisasi sangat diperlukan untuk mendorong perilaku pegawai dalam meningkatkan semangat kerja, bekerja lebih terstruktur, meminimalkan kebosanan dalam bekerja dan meningkatkan disiplin kerja.

Keywords: Budaya Kerja, Kualitas Kerja, Karyawan, Dampak

ABSTRACT

This research aims to determine work culture and the impact of work culture towards employee's work quality at PT Bank Maluku Malut, Tobelo branch. This research uses descriptive qualitative methods. Data was obtained through interviews with 5 (five) research informants. The research results are then researched, analyzed, developed and adapted to supporting theories. The research results show that work culture as a reference, values, work design, work systems and organizational environment are things that need to be considered in efforts to achieve optimal employee work quality. Because, optimal employee work quality will have an impact on increasingly optimal organizational performance. The impact of work culture on work quality can be seen from 2 (two) sides, namely First, from the positive side, namely that it can improve the quality of employee work. Second, from the negative side, namely the occurrence of fraud or banking crime. Banking crimes can occur if employees misuse their skills at work for things that can harm themselves and the company. The role of organizational leaders is needed to encourage employee behavior in increasing work morale, working more structured, minimizing boredom at work and increasing work discipline.

Kata Kunci: Work Culture, Work Quality, Employee, Impact

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan memiliki budaya kerja. Munculnya pendekatan budaya bertepatan dengan kompleksitas perubahan lingkungan dan ketatnya persaingan yang harus dihadapi oleh perusahaan modern. Salah satu elemen kunci keberhasilan perusahaan adalah budaya kerja, yang tercermin dalam perilaku personalnya, peraturan dan kebijakannya, serta cara bisnis berfungsi secara keseluruhan (Ramadhan, 2017). Budaya kerja adalah ide, kemampuan, karya seni, dan lain-lain yang mengacu pada standar etika, sosial, dan perilaku yang ditentukan oleh nilai, keterampilan, dan prioritas orang-orang yang membentuk organisasi (Darodjat, 2015). Budaya kerja tercipta melalui proses terencana yang melibatkan sumber daya manusia dan teknologi yang diperlukan yang membutuhkan waktu dan tidak terjadi begitu saja (Papuling & Sugiarto, 2021). Budaya kerja membantu memfokuskan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, visi, dan sasaran organisasi. Organisasi harus memiliki budaya yang menjadi pembeda dari organisasi lain karena hal ini akan membuat organisasi lebih menarik dan memberi keunggulan kompetitif dibandingkan organisasi lain. Kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi juga dipengaruhi oleh budaya kerja yang juga menjadikan pegawai sadar dan termotivasi untuk loyal kepada perusahaan guna mencapai tujuan individu maupun organisasi (Ramadhan, 2017). Meskipun sulit diubah, budaya organisasi berperan dalam meningkatkan produktivitas dan berdampak signifikan terhadap kinerja jangka panjang organisasi serta menjadi penentu keberhasilan organisasi (Wibowo, 2021). Agar suatu perusahaan dapat berkinerja lebih baik, maka diperlukan hasil kerja yang berkualitas. Optimalnya kualitas pekerjaan yang dihasilkan menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mendorong perilaku karyawan untuk melaksanakan tugas, tanggung jawab dan tujuan dengan secara efektif dan efisien (Elvina, 2017). Tingginya kualitas kerja karyawan dapat menumbuhkan kecenderungan karyawan untuk bertahan dalam organisasi. Kualitas kerja yang tinggi dengan etos kerja yang kuat akan membantu perusahaan mencapai tujuannya dan menghasilkan keuntungan. Disisi lain, kualitas kerja karyawan yang buruk dan menurun akan merugikan perusahaan. Hal inilah yang menyebabkan perusahaan saling bersaing untuk meningkatkan kualitas, baik dari segi sumber daya manusia maupun produk (Irvan, 2021). Bank Maluku Malut memiliki komitmen yang tinggi dalam menerapkan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten. Dengan semangat “Setia Melayani”, Bank Maluku Malut berkomitmen dan yakin akan selalu mampu meningkatkan kinerja bisnis untuk pertumbuhan jangka panjang, serta meningkatkan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan penerapan prinsip-prinsip utama tata kelola perusahaan yang baik meliputi transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan kewajaran (*Website: <https://www.bankmalukumulut.co.id/>, n.d.*). Budaya kerja yang diterapkan PT Bank Maluku Malut Cabang Tobelo yaitu **Kepercayaan** (*trusted*); dilakukan untuk membangun keyakinan dan kepercayaan yang baik diantara *stakeholders* maupun *shareholders* serta pemangku kepentingan dalam hubungan yang tulus dan terbuka yang dibangun secara profesional, perilaku utama disiplin jujur, tulus dan bertanggungjawab. **Profesional**, untuk memperoleh kinerja terbaik dengan tetap menjaga kode etik bankir, Bank Maluku Malut mendorong pegawainya menyelesaikan tugas sesuai dengan pengetahuan, kemampuan, dan keahliannya di industri perbankan. **Fokus pada kepuasan nasabah**, yakni mengutamakan kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah dengan cara yang baik, sopan, tulus, dan rendah hati untuk memaksimalkan kepuasan. **Integritas**, yaitu ketaatan pada prinsip yang telah ditetapkan, dan dilakukan dengan penuh tanggung jawab (*Website: <https://www.bankmalukumulut.co.id/>, n.d.*)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada PT. Bank Maluku Malut Cabang Tobelo, terdapat beberapa masalah yakni karyawan yang datang terlambat, ketidakhadiran pegawai di ruang kerja pada saat jam kerja, kurangnya komunikasi kepada nasabah sehingga memicu kondisi emosional nasabah karena ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Fenomena ini menjadi membudaya sehingga akan berdampak pada kinerja karyawan, kepuasan nasabah bahkan kinerja Bank Maluku Malut. Hal ini sejalan dengan penelitian (Satato *et al.*, 2022) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara budaya kerja dengan kinerja pegawai, sebab budaya kerja yang kurang baik, maka kinerja pegawai pun menjadi kurang maksimal. Selain itu, terdapat fenomena lain di Bank Maluku Malut

Cabang Tobelo yaitu penempatan kerja karyawan yang tidak sesuai bidang atau keahlian karyawan. Hal ini juga menjadi hal yang lazim dan membudaya padahal menurut penelitian (Dilly & Papuling, 2021) bahwa pekerjaan yang dilakukan tidak berkesesuaian dengan latar belakang pendidikan akan berdampak pada tidak optimalnya kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penelitian tentang Budaya Kerja dan Kualitas Kerja di PT Bank Maluku Malut Cabang Tobelo penting untuk dilakukan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Budaya Kerja

(Nawawi, 2001) menyatakan budaya kerja adalah pola yang diikuti secara konsisten oleh karyawan di suatu perusahaan. Meskipun tidak ada hukuman berat bagi yang menghentikan kebiasaan ini, para pelaku organisasi secara etis telah sepakat bahwa ini adalah kebiasaan yang harus diikuti untuk melaksanakan tugas dan mencapai tujuan. Berdasarkan itu dapat disimpulkan bahwa budaya kerja adalah perilaku yang dilakukan setiap karyawan dalam suatu perusahaan secara rutin dan berkembang menjadi suatu kebiasaan. (Triguno, 2004) menerangkan bahwa Budaya kerja suatu kelompok masyarakat atau organisasi merupakan suatu filosofi yang dilandasi oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi ciri, kebiasaan, dan faktor pendorong. Nilai-nilai tersebut tercermin dalam sikap yang mengarah pada perilaku, keyakinan, cita-cita, pendapat, dan aktivitas yang diwujudkan sebagai karya atau karya.

Budaya kerja tidak muncul begitu saja, tetapi melalui proses terstruktur yang melibatkan seluruh sumber daya manusia dalam serangkaian sistem, alat, dan prosedur pendukung yang diupayakan secara aktif (Gusti, 2022). Paramitha (dalam (Ndraha, 2003) mengemukakan bahwa ada dua komponen yang membentuk budaya kerja: yang pertama adalah sikap terhadap pekerjaan, yang merupakan preferensi untuk bekerja dibandingkan kegiatan lain seperti waktu senggang atau sekedar mencari kepuasan dalam kesibukan pekerjaan atau perasaan terdorong untuk melakukan apa pun agar dapat bertahan hidup. Kedua, berperilaku di tempat kerja, yaitu ketelitian, berkomitmen, akuntabel, berhati-hati, dan bersemangat mempelajari tanggung jawabnya, serta senang membantu rekan kerja atau sebaliknya.

2. Manfaat Budaya Kerja

Dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja dan mempersiapkan diri menghadapi kesulitan di masa yang akan datang, budaya kerja bertujuan berupaya mengubah sikap dan perilaku sumber daya manusia. Adapun manfaat dari penerapan budaya kerja yang baik menurut (Sukartini & Gaol, 2022), antara lain meningkatkan jiwa gotong royong, meningkatkan kebersamaan, saling terbuka satu sama lain, meningkatkan jiwa kekeluargaan, meningkatkan rasa kekeluargaan, membangun komunikasi yang lebih baik, meningkatkan produktivitas kerja, tanggap dengan perkembangan dunia luar. Manfaat budaya kerja yang baik akan membawa perubahan yang baik dalam mencapai hasil yang diinginkan oleh pimpinan, seperti kegotong royongan, kebersamaan, keterbukaan, kekeluargaan, dan juga produktivitas kerja dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepada masing-masing anggota organisasi (Widodo, 2020)

3. Karakteristik Budaya Kerja

Aspek tertentu dari budaya kerja yaitu mempunyai kekuatan untuk mengubah sikap dan perilaku karyawan guna meningkatkan produktivitas. Budaya kerja memiliki karakteristik yang dapat meningkatkan pengawasan fungsional, kepuasan karyawan, mengurangi pemborosan, memastikan tingginya kualitas kerja, memperkuat jaringan kerja, mendorong transparansi, dan memupuk kebersamaan. Menurut (Robbins, 1998) budaya kerja menunjukkan ciri tertentu, diantaranya; (a) Kreativitas dan keberanian memanfaatkan peluang (*Inovation and risk taking*), yakni sejauh mana perusahaan mendukung kreativitas dan pengambilan risiko karyawan, bagaimana perusahaan memberi kompensasi kepada karyawan yang memanfaatkan peluang, dan mendorong inovasi karyawan; (b) Perhatian terhadap detail (*Attention to detail*), adalah sejauh mana karyawan menunjukkan ketelitian, analitis dan berorientasi pada detail; (c) Berorientasi kepada hasil (*Outcome orientation*), adalah Sejah

mana manajemen memprioritaskan hasil dibandingkan metode dan prosedur yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut. (d) Berorientasi kepada manusia (*People orientation*), adalah Sejauh mana pilihan manajemen memperhitungkan dampak hasil yang mempengaruhi individu dalam perusahaan. (e) Berorientasi pada tim (*Team orientation*), adalah sejauh mana tugas-tugas disusun berdasarkan kelompok dibandingkan individu untuk memfasilitasi kerja sama. (f) Agresifitas (*Aggressiveness*) adalah sejauh mana karyawan bersikap kompetitif dan agresif untuk menjunjung tinggi budaya organisasi dengan sebaik mungkin. (g) Stabilitas (*Stability*), adalah sejauh mana organisasi membandingkan pertumbuhan dengan status quo.

Menurut Victor Tan (dalam Ikhsan, 2016) ciri suatu budaya organisasi adalah: (a) *Individual initiative*, yaitu tingkat akuntabilitas, otonomi, dan kebebasan yang dimiliki seseorang. (b) *Risk tolerance*, yaitu tingkatan dimana karyawan didorong untuk berani, kreatif, dan memanfaatkan peluang. (c) *Control*, yaitu peraturan dan pengawasan ketat yang digunakan untuk memantau perilaku karyawan. (d) *Management support*, yaitu Sejauh mana supervisor memberikan komunikasi, bantuan, dan dukungan yang jelas kepada anggota stafnya. (e) *Communication pattern*, yaitu suatu tingkatan dimana otoritas hierarki formal adalah satu-satunya sarana komunikasi organisasi. Meskipun teori Robbins memiliki kualitas yang berorientasi pada manusia, yang tentu saja memiliki jangkauan yang lebih luas, namun kedua sudut pandang ahli ini serupa. Di sisi lain, teori elemen manusia Victor Tan lebih terfokus dan mencakup topik-topik seperti pola komunikasi dan inisiatif individu.

4. Nilai Dasar Budaya Kerja

Integritas, yang mencakup kejujuran, menjalankan tugas, senantiasa menjaga keselarasan perkataan dan perbuatan, serta bersungguh-sungguh dan bersungguh-sungguh, merupakan nilai mendasar dari budaya kerja. Integritas juga mencakup nilai seseorang yang dapat dipercaya, mampu menjunjung tinggi amanah dengan penuh tanggungjawab, bermoral, memiliki pendirian yang kuat terhadap hal-hal yang dianggap benar, akuntabilitas, kemampuan melaksanakan tugas secara penuh dan tepat waktu, serta berani menerima risiko yang berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan (Supriono, 2022).

Nilai dasar budaya kerja tergambar dalam adalah Etos kerja; yakni kemandirian dan percaya diri terhadap kemampuan diri untuk menyelesaikan tugas dengan sukses tanpa mengorbankan semangat kerja sama dengan pihak terkait merupakan nilai fundamental budaya kerja. Daya saing; yaitu meningkatkan keunggulan individu dan organisasi dalam menghadapi tantangan dan persaingan global. Optimis; yaitu percaya pada diri sendiri dan organisasi untuk menyelesaikan tugas dengan hasil terbaik. Inovatif; yaitu menggunakan ide dan sumber daya yang sudah ada sebelumnya untuk menciptakan karya yang bermanfaat bagi organisasi dan masyarakat. Produktif; yaitu menghasilkan tenaga kerja yang berkesinambungan dan membantu dalam menyelesaikan tugas (Supriono, 2022). Gotong royong; yaitu tindakan melaksanakan tugas dengan selalu mengedepankan semangat kebersamaan. Solidaritas; yaitu kemampuan untuk bersatu melalui komunikasi yang efektif dan kerja tim untuk menyelesaikan tugas tanpa memaksa orang lain. Tolong Menolong; yaitu menumbuhkan pola pikir yang mendukung orang lain atau unit kerja lain dalam menyelesaikan tugas. Sensitif; yaitu mampu beradaptasi terhadap perubahan masyarakat dan institusi. Komunal; yaitu sadar dan berdedikasi untuk berpartisipasi dalam kegiatan organisasi. Berorientasi pada manfaat; memenuhi komitmen dan tanggung jawab dengan cara yang memajukan perusahaan dan masyarakat (Supriono, 2022).

5. Kualitas Kerja

(Lupiyoadi & Hamdani, 2013) menyatakan bahwa kualitas kerja merupakan standar yang dijunjung tinggi oleh karyawan agar dapat memberikan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Marcana (dalam Rao, 2013) mengemukakan bahwa kualitas kerja adalah jenis perilaku atau tindakan yang dilakukan sesuai dengan persyaratan, harapan, atau tujuan yang berhasil dipenuhi secara optimal.

Adapun indikator dari kualitas kerja pegawai menurut (Hasibuan, 2005) yaitu : (1) Potensi diri, yang diartikan sebagai bakat dan kemampuan seseorang yang belum tergalai dan terealisasi, namun belum sepenuhnya terlihat atau dimanfaatkan secara maksimal, (2) Hasil kerja optimal, Pegawai harus mampu memberikan hasil kerja terbaik yang ditunjukkan oleh produktivitas organisasi, kuantitas dan kualitas kerja. (3) Proses kerja, merupakan fase krusial di mana pekerja memenuhi tanggung jawab dan

fungsinya di dalam suatu organisasi. Kemampuan membuat rencana kerja, inovatif dalam menyelesaikan tugas, menilai aktivitas kerja, dan melakukan tindakan perbaikan merupakan indikator efektivitas karyawan melalui proses ini,(4) Antusiasme, yaitu pegawai yang peduli terhadap pekerjaannya, yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan, seperti kehadiran, penyelesaian tugas, motivasi, dan komitmen.

6. Bank Maluku Malut

Bank ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank memiliki peran penting dalam perekonomian suatu negara, termasuk Bank Maluku terlebih khususnya Bank Maluku Malut Cabang Tobelo. PT. Bank Maluku Malut Cabang Tobelo, sebagai Bank pembangunan daerah yang beralamat di Jln. kemakmuran Kabupaten Halmahera Utara.

Kegiatan usaha yang di jalankan yaitu, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, memberikan kredit, menerbitkan surat pengakuan utang, membeli, menjual atau menjamin atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan perintah dan nasabahnya, memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun kepentingan nasabah, menempatkan dana, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek sarana lainnya, menerima pembayaran dari tagihan surat berharga dan melakukan perhitungan dengan pihak ketiga.

Berbagai macam produk dan layanan yang disediakan oleh PT. Bank Maluku Malut Cabang Tobelo, giro Bank Maluku yaitu tabungan Mutiara, tabungan simpeda, tabunganku dll. Serta deposito berjangka yaitu kredit modal kerja, kredit usaha rakyat (KUR) dll. Untuk jasa atau layanan yang disediakan oleh PT. Bank Maluku Malut Cabang Tobelo yaitu, kiriman uang, BPD *card*, kliring, dan lain-lain.

Bank Maluku Malut telah mendefinisikan Budaya kerja dalam 4 (empat) perilaku utama insan Bank Maluku Malut yang wajib dimiliki oleh setiap jajaran Bank Maluku Malut, sebagai berikut: (1) Kepercayaan menumbuhkan hubungan yang jujur, transparan, dan dikembangkan secara profesional antara *stakeholders* dan *shareholders*. Ciri-ciri Penting : Bertanggung jawab, ikhlas, disiplin, dan jujur, berpikir, berkata, dan bekerja dengan cara yang jujur dan dapat diandalkan, (2) Profesional menjalankan pekerjaannya sesuai dengan pengetahuan, keahlian, dan kemampuannya di bidangnya untuk memperoleh kinerja setinggi-tingginya dengan tetap menjaga kode etik bankir. Tindakan penting; Bekerja secara kompeten, efisien, kreatif, dan konsisten dengan tetap menjaga reputasi Bank Maluku Malut, (3) Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan dengan cara yang baik, sopan, tulus, dan rendah hati untuk memaksimalkan kepuasan. Tindakan Penting: Menyapa, tersenyum, dan menyapa; Mampu mendidik dan memahami kebutuhan pelanggan; menerima permintaan dan keluhan mereka, (4) Integritas, sepenuhnya menerima tanggung jawab dan menjunjung tinggi nilai-nilai yang telah ditetapkan. Perilaku penting meliputi: bersikap empati, optimis, dan menghormati orang lain; bersikap proaktif dan responsif terhadap perubahan di tempat kerja; berpikiran terbuka, menerima kritik, dan bersedia mengembangkan diri.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Maluku Malut Cabang Tobelo. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara mendalam antara peneliti dan informan. Informan penelitian ini terdiri dari 5 (lima) informan yakni kepala cabang, 3 (tiga) kepala seksi dan 1 (satu) pelaksana. Peneliti memilih kriteria informan tersebut karena merupakan orang-orang yang terikat dan aktif pada lingkungan yang menjadi sasaran penelitian, sehingga informasi yang akan peneliti dapatkan benar-benar *valid*.

Data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi terhadap subjek penelitian, kemudian diteliti, dianalisis, dikembangkan dan disesuaikan dengan teori-teori pendukung yang relevan. Hasilnya adalah berupa gambaran secara tertulis untuk menjawab persoalan dalam penelitian ini. Data

yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Analisis data dikelompokkan dan diseleksi sesuai kualitas dan kebenaran kemudian dihubungkan dengan teori-teori yang diperoleh dari studi, kepustakaan sehingga diperoleh jawaban atau permasalahan yang diajukan. Aktivitas dalam analisis data yaitu, *data reduction*, *data display* dan *conclusion* (Sugiyono, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Budaya kerja mengacu pada nilai-nilai, aturan-aturan, keyakinan, dan perilaku yang dipegang bersama oleh anggota suatu perusahaan. Ini mencakup orang berinteraksi, bekerja sama, dan menjalankan tugas. Budaya kerja berpengaruh terhadap lapisan kerja, produktivitas, inovasi, serta interaksi antar karyawan dan pimpinan. Budaya kerja yang positif mendukung kerja sama, perkembangan pribadi, dan pencapaian tujuan perusahaan, sementara budaya yang negatif bisa menghambat pertumbuhan dan kualitas kerja. Budaya kerja berpengaruh besar terhadap kualitas kerja dalam suatu organisasi. Sebab, budaya kerja yang positif, seperti kerjasama, komunikasi terbuka, dan dorongan untuk berinovasi, mendukung peningkatan kualitas kerja karyawan. Penting bagi organisasi untuk membangun budaya yang mendorong karyawan untuk berkontribusi secara optimal dan meningkatkan kualitas secara berkelanjutan.

Para responden penelitian ini berpandangan bahwa budaya kerja merupakan aturan yang telah ditetapkan untuk dilakukan dan ditaati oleh pegawai yang bekerja dalam perusahaan tersebut. Budaya kerja menjadikan sumber daya manusia yang disiplin dan taat pada aturan yang ditetapkan sesuai dengan SOP (standar operasional perbankan) untuk peningkatan kinerja. Berikut pernyataan responden:

“Budaya kerja itu sesuatu yang sudah diterapkan oleh bank yang diatur oleh SOP (standar operasional perbankan). Jadi budaya kerja itu sebenarnya sudah di atur dari dulu, jadi bagaimana disiplinnya, bagaimana kita mengatur pegawai sesuai dengan job masing-masing, terus dia bertanggungjawab terhadap job (pekerjaan) sesuai dengan SK yang sudah diturunkan oleh direksi kepada pegawai dan melekat dengan peraturan-peraturan yang ada berdasarkan SOP”.

Pentingnya budaya kerja bagi Bank Maluku Malut khususnya cabang Tobelo untuk menuju bank Maluku Malut yang lebih baik dan meningkatkan kontribusi bank yaitu pendapatan atau pencapaian target. Berkembang dan tidaknya kualitas kerja bergantung pada peran karyawan dalam mentaati dan melaksanakan budaya kerja secara baik guna untuk mencapai target yang telah di tentukan serta untuk merubah sikap dan perilaku pegawai atau untuk mendisiplinkan pegawai. Berikut pernyataan responden:

“Jadi pentingnya budaya kerja bagi bank maluku itu bagaimana kita terapkan pribadi bekerja kita sebaik-baiknya untuk mencapai laba rugi diatur oleh SOP (standar operasional perbankan) berarti targetnya itu hanya untuk menampung dana pihak ke tiga, menyalurkan kredit dan menaikkan kontribusi bank yaitu pendapatan bank” (R1).

“Budaya kerja sangat penting bagi bank maluku malut, karena budaya kerja yang dibangun dan yang diinginkan direksi selaku pimpinan tertinggi maunya pada setiap tahunnya harus berkembang berarti ada perubahan-perubahan. Visi dan misi tetap sama tetapi kinerja pegawai harus terus ditingkatkan, misalnya pada tahun kemarin kinerja pegawai hanya sebatas itu tetapi pada tahun berikut kinerja pegawai harus lebih ditingkatkan untuk mencapai target yang lebih lagi itu berarti kebiasaan dari pegawai harus dirubah ataupun pada strategi-strategi dalam menciptakan produk baru, bagaimana memanfaatkan waktu kerja yang terbatas dalam satu hari kerja, tingkatkan motivasi pegawai” (R2).

Penerapan budaya kerja yang baik akan mengarah pada kedisiplinan pegawai dan kerja sama untuk memajukan Bank Maluku Malut. Disisi lain, gambaran tentang capaian kinerja yang optimal dipandang relatif, tergantung pada pencapaian bidang kerja masing-masing pegawai. Berikut pernyataan responden.

“Kalau secara maksimal belum maksimal, ukuran maksimal dan tidak maksimal itu relatif misalnya kita tetapkan target 2022/2023 sekian dan pada akhir tahun nanti saat memasuki bulan januari capai target, misalnya target tahun ini 27 miliar untuk cabang Tobelo, dan target itu kami capai tapi apakah di tabungan, deposito, giro juga

mencapai target yang ada di RKAT jadi capai target itu bukan hanya target untuk laba saja kalau untuk di bank harus target tabungan misalnya harus beberapa miliar pada akhir tahun setelah itu deposito juga ada yang berbeda-beda ada yang 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan target capai atau tidak setelah itu ada giro pemerintah, giro swasta tapi kalau swasta harus capai misalnya target sekian tapi terkadang tidak capai target sehingga yang lain bisa menutupi" (R2).

Para responden menyatakan bahwa dalam upaya memaksimalkan penerapan budaya kerja diharapkan perlu adanya pelatihan, rotasi dan mutasi pegawai agar pegawai tidak jenuh dan lebih fokus bekerja untuk peningkatan kualitas. Berikut pernyataan responden.

"Yang pertama dari cabang untuk mencapai target yang maksimal berarti diukur dari kinerja pegawai terkadang pegawai jenuh dalam bekerja sehingga diharuskan ada rotasi atau mutasi ke cabang lain. Juga menyurat ke kantor pusat untuk dikasih pelatihan dan pelatihan harus di luar daerah sekaligus penyegaran atau refreasing agar tidak jenuh".

Tuntutan kerja mengharuskan para responden untuk tetap bisa untuk beradaptasi dengan situasi dunia kerja. Para responden menyatakan bahwa proses adaptasi di lingkungan kerja ditentukan dari kemampuan diri karyawan dalam membangun hubungan yang baik dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kantor. Berikut pernyataan responden:

"Bagaimana menempatkan diri lingkungan kantor. Misalnya sekarang saya kepala seksi ya saya menempatkan diri sebagai kepala seksi, di luar berteman biasa tetapi dalam lingkungan kantor harus bisa membedakan mana teman dan atasan" (R3).

"Cara saya beradaptasi dengan budaya yang di terapkan dalam Bank Maluku Maluku Utara yaitu dimulai dari dalam diri sendiri, dimana harus mampu menyesuaikan dengan aturan yang ada dan tidak membawa kebiasaan diluar ke dalam lingkungan kantor. Memang pada waktu pertama kerja sedikit sulit dalam menyesuaikan diri dengan aturan yang ada tapi seiring berjalannya waktu semakin bisa dan terbiasa dengan aturan" (R4).

Selain itu budaya kerja yang diciptakan di Bank Maluku Malut khususnya cabang Tobelo budaya kerja harus tetap di pertahankan tetapi perlu di perbaharui sesuai dengan kebutuhan pasar. Berikut pernyataan responden:

"Pasti ya harus dipertahankan tapi perlu diperbaharui juga karena tiap tahun ada perubahan jadi yang sudah ada dipertahankan dan diperbaharui apabila ada tuntutan-tuntutan pasar karena saat ini selalu ada persaingan dengan bank-bank lain" (R3).

Kualitas Kerja

Kualitas kerja mengarah pada sejauh mana pekerjaan yang dilakukan mencapai standar yang diinginkan. Ini dapat mencakup faktor, efisiensi, produktifitas, dan kepuasan nasabah atau pimpinan. Kualitas kerja menjadi hal yang sangat penting dalam upaya pengembangan Bank Maluku Malut. Berikut pernyataan responden:

"Kualitas kerja itu kan berarti kembali kepada dia punya kinerja jadi sistem yang ada sudah sesuai dengan bagian-bagian atau job-job yang harus dia kerjakan, karena disini kita sudah pakai sistem yang memang standarnya itu dia bekerja bukan berdasarkan dia punya kemauan tapi dia bekerja berdasarkan atas sistem yang sudah kita punya" (R1).

Pentingnya keterlibatan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan aturan yang ditetapkan untuk mengupayakan kualitas kerja agar menjadi maksimal. Berikut pernyataan responden.

"Iya, kalau untuk melaksanakan tugas sesuai dengan yang ditetapkan itu sudah diterapkan dan itu kita tidak keluar dari pada itu seperti yang telah saya katakan sebelumnya yaitu berdasarkan SOP (standar operasional perbankan) yang memang sudah diatur dan tidak boleh menyimpang dan tidak boleh keluar dari pada itu karena sudah diatur dalam satu SOP" (R1).

Upaya dalam meningkatkan kualitas kerja yaitu perlunya pelatihan pegawai untuk lebih meningkatkan kemampuan sesuai bidang untuk mencapai kualitas kerja dan kepuasan nasabah. Berikut pernyataan responden.

“Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas kerja itu berarti pegawai harus ikut pelatihan-pelatihan tertentu karena kita di Bank Maluku Maluku Utara itu ada sifatnya sistem *training* atau *job training* di Ambon yang akan membangun pengembangan pegawai untuk bisa lebih maju artinya lebih mengambil pengalaman-pengalaman baru untuk belajar dari sesuatu perubahan atau regulasi-regulasi baru tujuannya itu” (R1).

Selain pelatihan, disiplin pegawai juga perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas kerja. Berikut pernyataan responden.

“Yang harus diperhatikan yaitu dimulai dari kedisiplinan pegawai tersebut dulu supaya bisa ada kualitas kerja di mulai dari jam masuk kerja, atau jam istirahat balik juga harus sesuai dengan yang ditentukan untuk meningkatkan kualitas kerja harus lebih memperhatikan apa-apa saja yang dikerjakan” (R4).

“Kalau menyangkut dengan hal-hal yang harus diperhatikan yang pertama yaitu disiplin waktu, disiplin diri sendiri, rajin, dan yang terakhir etitudo yang harus kita terapkan” (R5).

Para responden mengemukakan bahwa kerjasama dan saling mendukung merupakan hal yang sangat penting dalam penerapan budaya kerja untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan seperti ketika mempelajari hal-hal baru untuk meningkatkan kualitas serta menambah pengalaman.

Gambaran Proses Budaya Kerja Dan Kualitas Kerja Di Bank Maluku Malut Cabang Tobelo

Budaya kerja dan kualitas kerja di Bank Maluku Malut cabang Tobelo merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena untuk setiap proses yang terjadi tidaklah mudah dan dimulai dari hal kecil yang kemudian terus dikembangkan untuk menuju ke arah yang lebih baik. Proses budaya kerja tidak secara instan melainkan melalui proses demi proses yang bertahap untuk mencapai target sesuai dengan SOP (Standar Operasional Perbankan) guna untuk menciptakan kualitas pegawai dan juga kualitas Bank Maluku Malut khususnya cabang Tobelo. berikut pernyataan responden.

“Kalau berbicara menyangkut dengan proses ini otomatis di mulai dari belajar, misalkan seperti pegawai baru berarti dia belajar dari awal bagaimana proses kerja, misalnya dia mau menganalisa sesuatu hal tentang kredit, otomatis dia harus pelajari berkas-berkas pelengkap sebelumnya supaya dia dapat mengembangkan analisa kredit. Saya hanya memberikan contoh dari salah satu bidang saja misalkan seperti itu biasanya proses awal tidak langsung tau biasanya harus melalui *job training*. Jadi untuk proses budaya otomatis dimulai dari pelatihan supaya dia bisa lebih mendalami kerja sesuai bidang” (R2).

Selain proses budaya kerja, faktor kualitas kerja juga menjadi hal yang penting untuk di perhatikan, sebab ada beberapa hal yang mengakibatkan sehingga kualitas kerja pegawai tidak meningkat tetapi menurun yaitu diantaranya tidak disiplin dan tidak mau belajar serta faktor lingkungan sehingga memengaruhi kualitas kerja pegawai. Berikut pernyataan responden.

“Hal-hal yang menjadi faktor kualitas kerja pegawai menurun itu seperti tidak disiplin, artinya kualitas kerja pegawai menurun itu karena kurang disiplin sehingga kualitas kerja pegawai menurun atau tidak bekerja dengan sungguh-sungguh” (R1).

Hal lain yang menjadi hambatan dalam proses penerapan budaya kerja yaitu penyesuaian kondisi lingkungan dan suasana kerja yang baru serta penyesuaian terhadap aturan yang telah ditentukan oleh suatu perusahaan. Ketika memasuki dunia kerja dan terjadi fraud atau kejahatan perbankan apabila pegawai salah memanfaatkan keahlian dalam bekerja maka akan sangat merugikan, baik dari sisi Bank maupun nasabah. Oleh sebab itu, penting dalam memahami dan menguasai budaya

kerja dan bidang kerja yang sesuai dengan aturan perbankan. Selain untuk peningkatan capaian target, juga akan sangat mendukung jenjang karir pegawai. Berikut pernyataan responden.

“Bekerja di Bank Maluku Malut mau tidak mau harus mengikuti aturan. Terdengar seperti kita dipaksakan untuk harus mengikuti tapi itulah persaingan saat ini ketika kita tidak mampu berarti kita tidak berkembang tidak ada peningkatan kinerja dan sedikit rumit dalam kenaikan posisi jadi mau tidak mau harus mengikuti untuk mengubah kebiasaan yang lama. Jika masuk disana harus mengikuti aturan yang disana, jika masuk disini harus mengikuti aturan yang ada disini dan tidak bisa dibilang terpaksa karena itulah tuntutan dan setiap kinerja pasti di ukur” (R3).

Dampak Budaya Kerja Terhadap Kualitas Kerja Pegawai

Budaya kerja menjadi hal yang sangat penting untuk diterapkan di perusahaan dalam hal meningkatkan kualitas kerja karyawan terlebih khusus di Bank Maluku Malut Cabang Tobelo karena memiliki dampak yang sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan. Oleh karena itu, menjadi suatu hal yang sangat penting untuk perusahaan supaya memberikan pemahaman kepada pegawai tentang budaya yang baik, karena selain memberikan dan menambah pengetahuan untuk para pegawai dalam perusahaan juga dapat meningkatkan kualitas kerja dan berdampak positif bagi pengembangan perusahaan kedepannya. Upaya penerapan budaya kerja di Bank Maluku Malut bertujuan untuk memberi dampak terhadap kualitas kerja pegawai. Sebab, jika budaya kerja diterapkan dengan baik oleh pegawai maka kualitas kerjapun akan lebih optimal. berikut pernyataan responden.

“Iya bisa berdampak pada kualitas kerja pegawai, budaya kerja dapat berdampak apabila dia bekerja tidak sebaik seperti yang saya katakan sebelumnya bahwa budaya kerja itu perlu atau penting, karena bila budaya kerja itu tidak diterapkan dengan baik berarti pasti perkembangan bank ini tidak sesuai target yang ada malahan bisa mentok di tengah karena budaya kerja itu tidak di atur secara baik dan tidak sesuai dengan target anggaran yang di terapkan dalam budaya kerja” (R1).

“Berdampak karena kita yang dari rumah masuk ke tempat kerja kadang-kadang tidak disiplin tapi pasti lama-kelamaan berubah secara pribadi maupun secara kualitas kerja. Kualitas kerja kenapa saya katakan berubah karena kalau kita tidak mau berubah ikut budaya lalu kita tidak mau merubah kualitas kerja berarti kita akan kalah” (R2).

Budaya kerja juga berkaitan erat dengan kualitas kerja pegawai (*employee*) di suatu perusahaan. Budaya kerja dapat membantu kinerja pegawai, karena dengan budaya kerja dapat menciptakan motivasi kerja bagi pegawai untuk memberikan kemampuan terbaiknya dalam memanfaatkan kesempatan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan budaya kerja yang ditetapkan bersama membuat pegawai merasa nyaman bekerja, memiliki komitmen dan kesetiaan serta membuat pegawai berusaha lebih keras, meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja pegawai, serta mempertahankan keunggulan kompetitif. Semakin kuat budaya kerja, semakin besar dorongan para pegawai untuk maju bersama dengan perusahaan. Oleh karena itu, budaya kerja sangat berdampak pada kualitas kerja pegawai.

PEMBAHASAN

Budaya kerja di PT. Bank Maluku Malut Cabang Tobelo mengikuti aturan dan ketentuan yang telah ditetapkan dan berdasarkan pada SOP (standar operasional perbankan). Budaya kerja di PT. Bank Maluku Malut Cabang Tobelo tidak terjadi secara instan melainkan dengan melalui proses yang bertahap hingga mencapai budaya kerja yang maksimal. Keberhasilan kerja berakar pada nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaan dalam suatu organisasi. Proses budaya kerja di Bank Maluku Malut cabang Tobelo bertitik tolak dari aturan yang telah ditentukan dan sesuai dengan definisi budaya kerja yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai Bank Maluku Malut yaitu kepercayaan membangun keyakinan, profesional menjalankan tugas, fokus pada kepuasan nasabah dan integritas menjunjung tinggi nilai-nilai yang disepakati. Oleh karena itu budaya kerja menjadi acuan bagi pengembangan

kualitas kerja pegawai dan akan menjadi nilai tambah bagi kemajuan Bank Maluku Malut Cabang Tobelo. Acuan, Nilai, Desain kerja, Sistem kerja, dan lingkungan organisasi merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam upaya menerapkan budaya kerja karena merupakan hal yang wajib dan tidak terlepas dari budaya kerja. Ketika hal ini diterapkan dan dijalankan dengan baik maka akan mencapai budaya kerja yang maksimal.

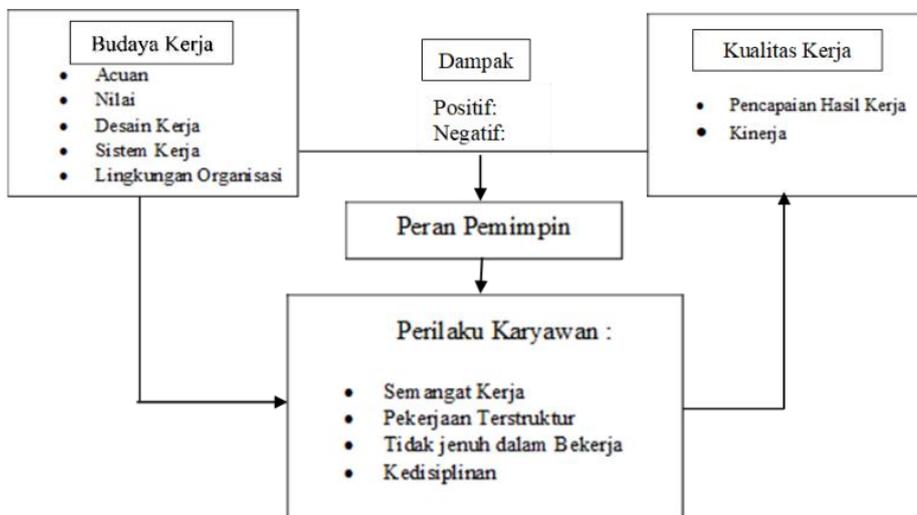
Penerapan budaya yang kuat yang berdampak signifikan terhadap sikap pekerja dan erat kaitannya dengan kinerja organisasi. Jelas bahwa budaya yang kuat akan berdampak lebih besar pada perilaku organisasi dibandingkan budaya yang lemah. Kesepakatan anggota yang tinggi terhadap pencapaian tujuan organisasi merupakan tanda budaya yang kuat (Febrina *et al.*, 2022). Dari hasil penelitian ditemukan bahwa, budaya kerja berdampak baik itu terhadap perusahaan maupun terhadap kualitas kerja karyawan, artinya ketika budaya kerja itu diterapkan secara baik oleh karyawan maka hasil yang dicapai juga sesuai dengan apa yang sudah ditargetkan atau disepakati di dalam RKAT yang kemudian berdampak pada perkembangan Bank Maluku Malut Cabang Tobelo menuju Bank Maluku yang lebih baik. Penelitian (Nahdluddin & Maftukhah, 2015) membuktikan bahwa pengelolaan yang baik atas budaya kerja dapat mempengaruhi tercapainya kualitas kerja karyawan yang tinggi. Ketika budaya kerja diterapkan dengan baik dan penerapannya secara positif terus meningkat maka memberi pengaruh yang positif pada kinerja pegawai (Widodo, 2017). Hal ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa, budaya kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas kerja pegawai (Adha *et al.*, 2019). Kualitas kerja dapat dilihat dari 2 (dua) sisi yaitu; **Pertama**, pencapaian hasil kerja. Kualitas kerja dikatakan baik apabila sudah mencapai hasil kerja yang sesuai dengan target yang telah disepakati dan berdasarkan pada aturan yang telah ditetapkan. **Kedua**, kinerja. Penting untuk memperhatikan kinerja pegawai guna untuk terus mengembangkan kinerja Bank Maluku Malut. Sebab, ketika kinerja pegawai terus meningkat maka hasil yang dicapai juga akan memiliki pengaruh pada perkembangan bank yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa penting untuk tetap mempertahankan budaya kerja yang terus diperbaharui ditengah persaingan yang semakin ketat antar organisasi untuk terus meningkatkan kualitas kerja pegawai pada sebuah organisasi atau perusahaan terlebih khusus di Bank Maluku Malut Cabang Tobelo. Hal ini sejalan dengan penelitian (Anshori *et al.*, 2023) yang membuktikan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh budaya kerja. Hubungan yang positif adalah hubungan yang searah; Artinya, semakin tinggi budaya kerja pada suatu organisasi, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja pegawai pada organisasi tersebut. Sebaliknya, kinerja pegawai menurun seiring dengan rendahnya budaya kerja pada suatu organisasi.

Dampak budaya kerja terhadap kualitas kerja dapat dilihat dari 2 sisi yaitu; **Pertama**, dari sisi positif. Budaya kerja dari sisi positif dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai. Sebab, apabila budaya kerja dijalankan dengan baik maka akan berdampak terhadap kualitas kerja pegawai yang semakin baik pula. **Kedua**, dari sisi negatif yaitu terjadinya fraud atau kejahatan perbankan. kejahatan perbankan bisa terjadi apabila pegawai salah menggunakan keahlian dalam bekerja untuk hal-hal yang dapat merugikan diri sendiri dan perusahaan. Dalam mencapai kualitas kerja yang optimal, organisasi perlu memperhatikan dan memelihara budaya kerja yang mendukung nilai-nilai dan perilaku pegawainya. Hal ini dapat mencakup pengembangan kebijakan, pelatihan, komunikasi, dan tindakan konkrit lainnya yang mempromosikan budaya kerja yang positif dan berkelanjutan.

Keberhasilan penerapan budaya kerja juga tidak terlepas dari peran pimpinan dalam mengontrol, dan memotivasi karyawan dalam bekerja dan sehingga karyawan tetap semangat dan selalu setia dalam menjalankan setiap tugas dan tanggungjawab yang dipercayakan. Peran pimpinan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan karena dapat membentuk perilaku karyawan yang berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Djunaid & Satrio, 2024) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan karena kepemimpinan berfungsi memberikan dorongan kepada setiap anggota organisasi agar melakukan upaya optimal untuk mencapai tujuan organisasi. Pimpinan perusahaan hendaknya menekankan peraturan yang diterapkan di dalam organisasi yang mengatur kode etik dan standar perilaku ketika bekerja, serta menciptakan konsistensi dalam pekerjaan karyawan. Perusahaan harus memberikan

pekerjanya kualitas kehidupan kerja yang baik dengan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung.

Pemimpin yang peduli terhadap pekerjanya, mengelolanya, dan memberikan kritik yang membangun di tempat kerja akan berdampak besar dalam meningkatkan kualitas output pekerja. Keberhasilan peran pimpinan organisasi dalam memotivasi pegawai dapat memberikan dampak terhadap perilaku pegawai. Sebab, untuk mencapai tujuan dalam berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan, diperlukan motivasi sebagai rangsangan bagi anggota organisasi agar mau dan mampu mengerahkan kemampuannya berupa keahlian atau keterampilan, tenaga, dan waktu untuk melakukan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan memenuhi kewajibannya (Nahdluddin & Maftukhah, 2015). Karyawan yang terdorong untuk bekerja akan memberikan hasil kerja yang lebih baik, yang akan membantu organisasi mencapai tujuannya (Nahdluddin & Maftukhah, 2015). Hal ini terlihat pada beberapa hal, yakni Pertama, semangat kerja. motivasi dari pimpinan akan membentuk semangat pegawai dalam bekerja dan menyelesaikan setiap tugas dan tanggungjawab yang diberikan sesuai dengan ketentuan. Kedua, pekerjaan terstruktur. Yaitu pekerjaan yang dilakukan pegawai lebih teratur dan terarah karena pimpinan berperan aktif dalam memberikan semangat dan motivasi yang membangun kepada setiap pegawai. Ketiga, tidak jenuh dalam bekerja, yaitu ketika pimpinan memberikan mutasi atau rotasi pegawai sehingga pegawai tidak mudah bosan pada tempat kerja dan lebih menguasai setiap bidang kerja. Keempat, kedisiplinan. Keberhasilan pimpinan dalam perannya dapat ditunjukkan dari perilaku pegawai yang bekerja semakin disiplin baik dari sisi ketepatan waktu kerja maupun ketepatan dalam mencapai target kerja. Hal ini di dukung oleh penelitian (Assa, 2022) bahwa untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai, maka organisasi dan pekerjanya harus menerapkan budaya kerja yang sesuai. Untuk memastikan bahwa cita-cita budaya kerja, seperti pemimpin yang memberi contoh, menginspirasi orang lain, dan terus meningkatkan keterampilan diri, anggota tim, dan perusahaan, dapat diwariskan dari generasi ke generasi, karyawan harus mematuhi dan memelihara budaya kerja yang positif.



Gambar 1
Model Hasil Penelitian

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja sebagai acuan, nilai, desain kerja, sistem kerja, dan lingkungan organisasi merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam upaya pencapaian kualitas kerja karyawan yang optimal. Sebab, kualitas kerja karyawan yang optimal akan berdampak pada kinerja organisasi yang semakin optimal pula. Dampak budaya kerja terhadap kualitas kerja dapat dilihat dari 2 (dua) sisi yaitu; **Pertama**, dari sisi positif yakni dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai.

Kedua, dari sisi negatif yaitu terjadinya fraud atau kejahatan perbankan. kejahatan perbankan bisa terjadi apabila pegawai salah menggunakan keahlian dalam bekerja untuk hal-hal yang dapat merugikan diri sendiri dan perusahaan. Peran pimpinan organisasi diperlukan untuk mendorong perilaku karyawan dalam meningkatkan semangat kerja, pekerjaan lebih terstruktur, meminimalkan kejenuhan dalam bekerja dan meningkatkan disiplin kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, R. N., Nurul, Q., & Hafidzi, A. H. (2019). Pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, budaya kerja terhadap kinerja karyawan dinas sosial kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 47–62.
- Anshori, A., Zakariya, F., Harjadi, D., & Djuniardi, D. (2023). Al Anshori, F. Z., Harjadi, D., & Djuniardi, D. (2023). Pengaruh Motivasi, Kompetensi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Guru Madrasah Ibtidaiyah Dengan Kepemimpinan Sebagai Variabel Moderating. *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(3), 27–37.
- Assa, A. F. (2022). Dampak kecerdasan emosional, inovasi dan budaya kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan di Startup E-Commerce XYZ. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 1433–1449.
- Darodjat, T. A. (2015). *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi dan Kuat Absolut*. PT Refika Aditama.
- Dilly, A., & Papuling, G. (2021). Analisis Dampak Mismatch Kualifikasi Pendidikan Dan Pekerjaan Pada Kualitas Kerja Karyawan di Halmahera Utara. *Jurnal Manajemen*, 6(2).
- Djunaid, A. A. A., & Satrio, D. (2024). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai (ASN Pemerintah Kota Pekalongan). *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(2), 1–16.
- Elvina. (2017). Pengaruh Budaya Kerja, Kualitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Aek Natas. *Wahana Inovasi*, 6(1).
- Febrina, W., Widyastuti, T., & Primadhita, Y. (2022). Lingkungan, Budaya, dan Motivasi Kerja sebagai Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Universitas Mercu Buana. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 24(1).
- Gusti, D. H. (2022). Pengaruh Budaya Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Kerja. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 549–564.
- Hasibuan, M. (2005). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. PT. Bumi Aksara.
- Ikhsan, A. (2016). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Non Dosen pada Universitas Mercu Buana Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 17–35.
- Irvan, M. (2021). *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Harkat Abadi*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2013). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Nahdluddin, M., & Maftukhah, I. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Management Analysis Journal*, 4(3).
- Nawawi, H. (2001). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi keli). Gadjah Mada University.
- Ndraha, T. (2003). *Budaya organisasi*. Rineka Cipta.
- Papuling, O. A. P., & Sugiarto, A. (2021). Membangun Manajemen Keberagaman Melalui Akulturasi Budaya Kerja Karyawan Ekspatriat dan Karyawan Lokal di PT NHM. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 10(3), 543–562.
- Ramadhan, H. (2017). *Penerapan Budaya Kerja Perseroan Terbatas Pelabuhan Indonesia IV (PERSERO) Kota Makassar*.
- Rao, T. . (2013). *Penilaian Kinerja; Teori dan Praktek*. PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Robbins, S. P. (1998). *Organizational behavior: concepts, controversies, applications*. Prentice Hall.
- Satato, Y. R., Adilase, B. P., & Subrata, G. (2022). Kompetensi, disiplin kerja dan budaya kerja pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*,

- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Sukartini, S., & Gaol, P. L. (2022). Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Pejagalan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 4(2).
- Supriono, G. (2022). *Menuju Indonesia Emas Melalui Budaya Organisasi dan Budaya Kerja*. CV. Bintang Semesta Media.
- Triguno, D. (2004). *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Golden Trayon Press.
- Website: <https://www.bankmalukumalut.co.id/>. (n.d.). No Title. Website: <https://www.bankmalukumalut.co.id/>.
- Wibowo, A. (2021). *Manajemen Perubahan (Change Management)*. Yayasan Prima Agus Teknik.
- Widodo, D. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Kompensasi melalui Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 13(2), 896–908.
- Widodo, D. (2020). *Membangun budaya kerja pada instansi pemerintah*. Cipta Media Nusantara.