

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

PT. Bank Central Asia, Tbk berkomitmen untuk menjaga perilaku bisnis secara etis maupun hukum di seluruh jajaran organisasinya yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Seluruh karyawan di PT. Bank Central Asia, Tbk diharapkan menjunjung tinggi standar etika dan standar bisnis yang tinggi, terlepas dari tempat di manapun mereka sedang menjalankan kegiatan bisnisnya. Standar etika dan bisnis itu harus tetap dijunjung tinggi, sekalipun hal tersebut dapat mengakibatkan PT. Bank Central Asia, Tbk kehilangan kesempatan berusaha. Standar etika dan standar bisnis di PT. Bank Central Asia, Tbk disebut budaya organisasi.

Apalagi saat ini persaingan antar bank semakin ketat. Perkembangan bank tidak hanya ditandai dengan banyaknya kantor cabang yang dibuka tetapi dapat dilihat dari munculnya produk-produk baru dengan segala macam atribut yang dimiliki oleh setiap bank seperti memberikan bunga yang tinggi, jaminan kredit, berbagai hadiah, fasilitas on line, phone banking, anjungan tunai mandiri (ATM), serta fasilitas lainnya.

Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan dalam menghadapi persaingan. Pelayanan nasabah dapat diartikan dengan rangkaian-rangkaian kegiatan, sikap, dan perilaku petugas dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah atau calon nasabah

secara langsung ataupun tidak langsung. Perusahaan jasa yang ingin bertahan hidup dan berkembang harus mampu memberikan kualitas layanan jasa demi tercapainya kepuasan pelanggan.

Untuk meningkatkan disiplin dan kinerja karyawan, maka diperlukan komitmen bersama antara perusahaan dan karyawan. Tentu untuk tercapainya suatu tujuan, maka diperlukan budaya organisasi dan budaya komunikasi. Pemahaman pengambil keputusan terhadap budaya perusahaan dan budaya komunikasi merupakan suatu keharusan. Hal ini karena budaya perusahaan dan budaya komunikasi sebagai alat untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mempertanyakan nilai-nilai seperti apa yang dibutuhkan perusahaan agar senantiasa kondusif dan kompetitif.

Masalah kepuasan kerja (*job satisfaction*) berkaitan erat dengan permasalahan lingkungan fisik kerja dan non fisik (psiko - sosial) yang ada di sekitar keberadaan pekerja sehari - hari. Lingkungan kerja yang sifatnya fisik menyangkut hubungan individu pekerja dengan komponen - komponen fisik dalam bekerja seperti misalnya peralatan kerja, tempat kerja, serta terpenuhinya kebutuhan fisik kerja, dan aspek - aspek fisik lainnya. Sedangkan lingkungan psiko sosial menyangkut hubungan individu pekerja dengan komponen - komponen sosial, seperti misalnya, kerjasama dengan rekan sekerja, hubungan dengan atasannya, keterlibatan kerja serta kebanggaan kerja.

Seluruh direktur, pejabat, dan karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk diharapkan memahami dan menjalankan budaya organisasi perusahaan dan budaya komunikasi serta prinsip-prinsip yang terkandung di dalamnya, dalam

kinerja mereka sehari-hari sesuai dengan tanggungjawab pekerjaan masing-masing. Budaya organisasi perusahaan juga berlaku bagi direktur non-manajemen PT. Bank Central Asia, Tbk dalam kapasitasnya sebagai anggota Direksi.

Pentingnya budaya organisasi pada perusahaan memberikan pengaruh kuat pada struktur dan fungsi organisasi. Setiap organisasi perusahaan memiliki budaya dan komunikasi yang berbeda satu dengan lainnya meskipun mereka menjalankan fungsi yang sama.

Satu organisasi perusahaan dibandingkan organisasi lainnya bisa saja lebih otoritarian atau demokratis; sangat terikat peraturan atau informal; inovatif atau menolak perubahan; bisa menerima keragaman atau anti-keragaman; atau bisa membawa atmosfer yang bersahabat atau tidak bersahabat, begitu halnya dengan budaya komunikasi organisasi, akan memperlancar jalannya organisasi perusahaan untuk mencapai tujuan yang pada akhirnya memperoleh kepuasan di kedua belah pihak.

PT. Bank Central Asia, Tbk menerapkan kebijakan "*welfare capitalism*" untuk mendorong karyawan melekatkan diri pada perusahaan dan mencegah pembentukan serikat buruh. Perusahaan menyediakan tunjangan keamanan, kesehatan, piknik, kegiatan olahraga, mekanisme bagaimana menyampaikan keluhan, serikat pekerja yang didukung perusahaan. Bagaimana melakukan Budaya komunikasi yang terbuka antara pimpinan dengan karyawan dan antar sesama karyawan dengan ditanamkan rasa tanggungjawab yang tinggi.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berangkat dari uraian latar belakang dan identifikasi masalah, maka penulis merumuskan masalah penelitian skripsi sebagai berikut :

1. Bagaimana PT. Bank Central Asia, Tbk kantor cabang pembantu Tanjung Duren 1 dalam membangun budaya perusahaan?
2. Bagaimana PT. Bank Central Asia, Tbk kantor cabang pembantu Tanjung Duren 1 dalam membangun budaya komunikasi organisasi?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui PT. Bank Central Asia, Tbk dalam membangun budaya perusahaan.
2. Mengetahui PT. Bank Central Asia, Tbk dalam membangun budaya komunikasi organisasi.
3. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis, baik secara teoritis dan praktek dalam menjalankan fungsi organisasi perusahaan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini ialah :

1. Sebagai sumbang pemikiran yang dapat memperkaya khasanah karya ilmiah yang berkaitan dengan budaya organisasi perusahaan, budaya komunikasi dan kepuasan kerja karyawan pada umumnya.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan PT. Bank Central Asia, Tbk kantor cabang pembantu tangerduren 1.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Guna mempermudah dan tetap berada pada koridor sistematika penulisan masalah yang akan dibahas, maka perlu dibentuk gambaran garis besar penulisan. Penulisan dari penelitian ini terdiri dari lima bab, sebagai berikut :

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang berisikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini membahas tentang Tinjauan Pustaka, Definisi, dan Kerangka Pemikiran.

#### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Berisi penjabaran dari metode penelitian dengan sub bab tentang Metode Penelitian, Desain Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Uji Keabsahan Data, serta Analisis Data.

#### **BAB IV          HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi mengenai Subjek Penelitian, Hasil Penelitian, dan Pembahasan.

## BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisi Kesimpulan dan Saran atas Penelitian ini.