

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan-perusahaan saat ini menghadapi lingkungan bisnis yang berubah dengan cepat, sehingga tugas yang dihadapi para manajer adalah membantu perusahaan dalam merespon, menyesuaikan dan mengelola secara khusus dan hati-hati untuk dapat menjaga kelangsungan perusahaan atau bahkan menjadi *first mover*. Termasuk industri perbankan dalam melihat perubahan lingkungan bisnis perbankan saat ini dan di masa yang akan datang terutama produk dan jasa yang semakin kompleks dan beragam akan meningkatkan perubahan eksposur yang dihadapi bank. Tekanan ekonomi, pasar, dan teknologi menjadikan industri perbankan harus mempersiapkan sumber daya manusia sebagai *core power* dalam menghadapinya.

Budaya korporat diperlukan untuk menghadapi berbagai tantangan kedepan dan untuk memberdayakan sumber daya manusia. Menurut Kasali (2005) dengan membentuk budaya korporat yang cocok diantara orang-orang di dalam perusahaan, perusahaan akan dapat lebih mudah bersaing dan mencapai keberhasilan, karena budaya korporat berkaitan erat dengan strategi. Strategi dirumuskan oleh para pimpinan puncak dengan mengaitkan kedudukan perusahaan dalam lingkungannya. Menurut Dessler (1997) kompetensi yang khas diperoleh perusahaan melalui ketrampilan karyawan yang benar-benar dikembangkan dengan budaya korporat yang khas melalui

Penelitian budaya korporat oleh beberapa penulis seperti Pettigrew (1979), Porter dan Lawter (1985), Gordon (1988) serta Kotter dan Heskett (1992) dapat membuktikan bahwa sumbangan yang penting bagi budaya adalah penyesuaian orang-orang yang berbeda dalam setiap organisasi kepada tiga variabel, yaitu administrasi, manajemen dan *problem solving*. Selain itu budaya korporat juga merupakan fungsi orang-orang yang bekerja di perusahaan, cara yang dibentuk, dan lingkungan (ekonomi dan teknologi) di mana perusahaan itu beroperasi (Mintzberg, 1979), ada hubungan antara budaya korporat dengan kinerja ekonomi, tetapi hal tersebut hanya terjadi pada perusahaan yang berbudaya partisipatif (Gordon, 1988).

Menurut Kotter dan Heskett (1992) budaya korporat berdampak signifikan pada kinerja ekonomis perusahaan. Ada hubungan yang erat antara keputusan-keputusan strategis manajemen puncak dengan budaya yang tumbuh dalam suatu perusahaan. Sedangkan Sigit (2000) menyimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap efektivitas perusahaan. Menurut Nagura dan Honda (2001) perusahaan memerlukan inovasi pada budaya korporat untuk mengelola sisi mental perusahaan untuk mencapai kesuksesannya. Menurut Moeljono (2003) keunggulan suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh hal-hal yang kasat mata (*tangible*) seperti organisasi, laporan keuangan, asset, gedung, dan sebagainya melainkan juga oleh hal-hal yang tidak kasat mata (*intangible*). Sesungguhnya bagi perbankan asset budaya korporat yang tidak kasat mata adalah kepercayaan nasabah kepada lembaga

Berdasarkan uraian dan penelitian diatas, secara nyata bahwa budaya korporat dan keberhasilan/kinerja perusahaan memiliki keterkaitan erat, oleh karena itu menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai budaya korporat di perbankan terutama dalam rangka membangun dunia perbankan yang terpercaya. Model penelitian ini akan dibangun dengan cara yang sama seperti dalam penelitian disertasi Moeljono (2002), yaitu analisis regresi berganda pengaruh budaya korporat terhadap produktivitas pelayanan dan ditambahkan kualitas pelayanan sebagai variabel dependennya.

Dipilihnya Perusahaan Daerah (PD) Bank Pasar Bantul dengan pertimbangan BUMD yang sedang membangun perubahan menjadi lebih *profesional* dan *profitable*. Bank Pasar Bantul dalam rangka mewujudkan visi yang terangkum dari kata unggul, berkualitas, profesional, kompetitif dan handal maka diperlukan budaya korporat guna memberikan kepuasan kepada nasabah, pembinaan pada pengembangan sumber daya manusia, serta tanggung jawab sosial terhadap masyarakat luas dan pemerintah. Budaya korporat/kerja tersebut adalah KREDIT meliputi kehati-hatian, responsif, empati, disiplin, integritas dan tanggung jawab.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian di atas, pertanyaan penelitian (*research question*) di dalam penelitian ini terbatas pada:

1. Bagaimana pengaruh budaya korporat terhadap produktivitas pelayanan

2. Apakah budaya korporat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah di Bank Pasar Bantul ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh budaya korporat terhadap produktivitas pelayanan nasabah di Bank Pasar Bantul
2. Menganalisis pengaruh budaya korporat terhadap kualitas pelayanan nasabah di Bank Pasar Bantul

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Sebagai sumbangan pemikiran serta untuk melatih daya intelektual (*intellectual power*).
2. Sebagai bahan pengkajian pengembangan dan pelaksanaan pengelolaan Bank Pasar Bantul pada khususnya dan perbankan Indonesia pada umumnya di masa yang akan datang.
3. Sebagai kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi dan manajemen.
4. Dapat menambah penelitian di Indonesia mengenai budaya korporat dan