

**PENGARUH PELAKSANAAN BUDAYA PERUSAHAAN
TERHADAP PRODUKTIVITAS PELAYANAN
(Studi Korelatif Tentang Pengaruh Pelaksanaan Budaya Perusahaan
“SIFAT” terhadap Produktivitas Pelayanan Karyawan
Bank Syariah Mandiri Yogyakarta dengan Iklim Komunikasi Organisasi
sebagai Variabel *Moderating*)**

***CORPORATE CULTURE IMPLEMENTATION EFFECT
TO SERVICE PRODUCTIVITY
(Correlative Study of “SIFAT” Corporate Culture Implementation Effect to
Service Productivity of Bank Syariah Mandiri Employee
at Yogyakarta Branch Office with Organizational Communication Climate
as Moderating Variable)***

SKRIPSI

**Diajukan sebagai persyaratan guna memperoleh
derajat Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi**



Disusun Oleh :

AULIA SYAHDIAH

2001 053 0048

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN LMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji, dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji

Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada:

Hari/ tanggal : Senin, 2 Oktober 2006

Pukul : 08.00 – 09.30 WIB

Tempat : Laboratorium A Jurusan Ilmu Komunikasi

Kampus Terpadu UMY

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji



Suranto, M.Pd., M.Si.

Penguji I



Sovia Sitta Sari, S.IP., M.Si.

Penguji II



Aswad Ishak, S.IP.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada Rasulullah SAW beserta para sahabat dan keluarganya.

Tugas akhir ini disusun sebagai persyaratan guna memperoleh derajat sarjana strata satu Ilmu Komunikasi UMY. Penulis mengambil topik penelitian mengenai budaya perusahaan dimaksudkan untuk mengetahui kebenaran wacana yang berkembang mengenai dampak positif budaya perusahaan terhadap produktivitas perusahaan. Penelitian dilakukan di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta karena penulis tertarik dengan budaya perusahaan islami yang disebut dengan "SIFAT" yang sedang dikembangkan.

Selanjutnya, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih dan rasa hormat kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik selama masa penelitian maupun selama masa penulisan skripsi sehingga semuanya dapat terselesaikan dengan baik, antara lain kepada :

1. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi UMY, Ibu Tri Hastuti, S. Sos, M. Si, terima kasih untuk semua ilmu, bimbingan dan informasi yang sangat berguna.
2. Dosen Pembimbing I, Bapak Suranto, M.Pd., M.Si., atas bantuan, dukungan, dan bimbingannya selama masa penulisan skripsi.
3. Dosen Pembimbing II, Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP., M.Si., yang telah memberikan saran, arahan, kritik, dan nasehat yang sangat bermanfaat untuk penulis.
4. Dosen Penguji, Bapak Aswad Ishak, S.IP., untuk semua masukan dan saran yang membuat skripsi ini menjadi lengkap.

5. Seluruh Dosen Komunikasi UMY yang selama ini mengajar dan memberikan dukungan kepada penulis.
6. Analis Officer BSM Yogyakarta, Mbak Vionia Yukari, yang telah memberikan begitu banyak bantuan kepada penulis selama masa penelitian sehingga akhirnya skripsi yang sempat tertunda ini terselesaikan dengan baik. Maafin ya mbak kalau sering merepotkan ☺
7. Mbak Mudji beserta seluruh karyawan BSM Yogyakarta yang telah membantu penulis dengan mengisi kuesioner penulis.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi almamater. Atas semua ketidaksempurnaan dan kekurangan yang ada, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Wassalamumu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Oktober 2006

Penulis

Aulia Syahdiar

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Motto.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Grafik.....	xiv
Daftar Diagram.....	xv
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xxi
Abstrak.....	xxii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kerangka Teori.....	8
1. Pelaksanaan Budaya Perusahaan.....	8
a. Budaya.....	8
b. Budaya Perusahaan.....	9
c. Karakteristik Budaya Perusahaan.....	10
d. Fungsi Budaya Perusahaan.....	11
e. Elemen Budaya Perusahaan.....	12
f. Pembentukan Budaya Perusahaan.....	13
2. Iklim Komunikasi Organisasi.....	14
a. Komunikasi.....	14

b. Komunikasi Organisasi.....	14
c. Iklim Komunikasi Organisasi.....	14
d. Dimensi Iklim Komunikasi Organisasi.....	15
e. Persoalan Utama.....	15
3. Produktivitas Pelayanan Karyawan.....	16
a. Produktivitas.....	16
b. Pelayanan.....	17
c. Karyawan.....	17
d. Produktivitas Pelayanan.....	18
e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas.....	18
4. Pengaruh Pelaksanaan Budaya Perusahaan terhadap Produktivitas Pelayanan Karyawan.....	20
5. Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Produktivitas Perusahaan.....	24
6. Pengaruh Pelaksanaan Budaya “SIFAT” terhadap Produktivitas Karyawan dengan Iklim Komunikasi Organisasi sebagai Variabel <i>Moderating</i> ...	25
F. Hipotesis.....	28
G. Kerangka Konsep.....	30
1. Pelaksanaan Budaya Perusahaan sebagai Variabel Independen (X1)...	30
2. Iklim Komunikasi Organisasi sebagai Variabel <i>Moderating</i> (X2).....	30
3. Produktivitas Pelayanan Karyawan sebagai Variabel Dependen (Y)....	31
H. Definisi Operasional Variabel.....	31
I. Metode Penelitian.....	34
1. Jenis Penelitian.....	34
2. Lokasi Penelitian.....	35
3. Populasi.....	35
4. Sampel Penelitian.....	36
5. Teknik Pengumpulan Data.....	37
6. Teknik Skala Pengukuran.....	38
7. Teknik Analisa Data.....	39
8. Uji Validitas.....	40

9. Uji Reliabilitas.....	41
J. Sistematika Penulisan.....	42

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	44
B. Visi dan Misi.....	46
C. Budaya Perusahaan.....	47
1. Budaya “SIFAT”.....	47
2. Penjabaran Budaya “SIFAT”.....	48
3. Operasionalisasi Budaya “SIFAT”.....	51
4. Media Sosialisasi.....	53
5. Kegiatan Pendukung.....	54
D. Logo Bank Syariah Mandiri.....	55
E. Slogan Bank Syariah Mandiri.....	55
F. Prinsip Syariah.....	56
G. Kegiatan Usaha.....	59
1. Produk Pendanaan.....	60
2. Produk Pembiayaan.....	61
3. Jasa-jasa.....	62
H. Daftar Lokasi Kantor Bank Syariah Mandiri.....	63
I. Penghargaan yang Diraih.....	64
J. Struktur Perusahaan.....	66

BAB III HASIL PENELITIAN

A. Hasil Uji Coba Instrumen.....	74
1. Uji Validitas.....	74
a. Pengujian Variabel Budaya Perusahaan.....	75
b. Pengujian Variabel Iklim Komunikasi Organisasi.....	76
c. Pengujian Variabel Produktivitas Pelayanan Karyawan.....	77
2. Uji Reliabilitas.....	79
B. Identitas Responden.....	80

1. Jenis Kelamin Responden.....	80
2. Usia Responden.....	81
3. Tingkat Pendidikan Responden.....	82
4. Jabatan Responden.....	83
5. Masa Kerja Responden.....	83
C. Analisis Variabel.....	84
1. Variabel Independen (Pelaksanaan Budaya Perusahaan).....	84
2. Variabel <i>Moderating</i> (Iklim Komunikasi Organisasi).....	115
3. Variabel Dependen (Produktivitas Pelayanan Karyawan).....	131
D. Penyajian Nilai Data.....	156
1. Penyajian Nilai Data Variabel Independen.....	156
2. Penyajian Nilai Data Variabel <i>Moderating</i>	158
3. Penyajian Nilai Data Variabel Dependen.....	160
E. Pengujian Hipotesis.....	162
1. Uji Hipotesis 1.....	164
a. Analisis Korelasi.....	164
b. Uji t.....	167
2. Uji Hipotesis 2.....	168
a. Analisis Korelasi.....	168
b. Uji t.....	171
3. Uji Hipotesis 3.....	172
a. Analisis Korelasi.....	172
b. Uji F.....	174
F. Pembahasan.....	176

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	180
B. Saran.....	182
Daftar Pustaka.....	184
Lampiran	

DAFTAR GRAFIK

		Halaman
1. Grafik	1.1	Pangsa pasar BSM dibandingkan dengan Perbankan Syariah Nasional..... 3
2. Grafik	3.1	Jenis kelamin responden..... 80
3. Grafik	3.2	Usia responden..... 81
4. Grafik	3.3	Tingkat pendidikan responden..... 82
5. Grafik	3.4	Masa kerja responden..... 83

DAFTAR DIAGRAM

			Halaman
1.	Diagram 1.1	Pembentukan budaya perusahaan.....	13
2.	Diagram 1.2	Skema hubungan antar budaya korporat dengan kinerja organisasi.....	23
3.	Diagram 1.3	Skema hubungan variabel penelitian.....	31
4.	Diagram 2.1	Tahapan operasionalisasi budaya “SIFAT”.....	52
5.	Diagram 2.2	Struktur perusahaan Bank Syariah Mandiri.....	67
6.	Diagram 2.3	Struktur perusahaan BSM kantor cabang pembantu.....	68
7.	Diagram 2.4	Struktur perusahaan BSM kantor kas.....	68

DAFTAR TABEL

			Halaman
1. Tabel	1.1	Persebaran karyawan Bank Syariah Mandiri Yogyakarta	36
2. Tabel	2.1	Penjabaran Pilar 1 : Siddiq.....	48
3. Tabel	2.2	Penjabaran Pilar 2 : Istiqomah.....	49
4. Tabel	2.3	Penjabaran Pilar 3 : Fathonah.....	49
5. Tabel	2.4	Penjabaran Pilar 4 : Amanah.....	50
6. Tabel	2.5	Penjabaran Pilar 5 : Tabligh.....	50
7. Tabel	2.6	Penjabaran slogan Bank Syariah Mandiri.....	55
8. Tabel	2.7	Produk pendanaan Bank Syariah Mandiri.....	60
9. Tabel	2.8	Produk pembiayaan Bank Syariah Mandiri.....	61
10. Tabel	2.9	Jasa Bank Syariah Mandiri.....	62
11. Tabel	2.10	Daftar lokasi kantor Bank Syariah Mandiri.....	63
12. Tabel	2.11	Penghargaan yang diraih Bank Syariah Mandiri.....	64
13. Tabel	3.1	Validitas budaya perusahaan.....	75
14. Tabel	3.2	Hasil akhir uji validitas budaya perusahaan.....	76
15. Tabel	3.3	Validitas iklim komunikasi organisasi.....	76
16. Tabel	3.4	Hasil akhir uji validitas iklim komunikasi organisasi.....	77
17. Tabel	3.5	Validitas produktivitas pelayanan karyawan.....	78
18. Tabel	3.6	Hasil akhir uji validitas produktivitas karyawan.....	78
19. Tabel	3.7	Hasil uji reliabilitas.....	79
20. Tabel	3.8	Berusaha mengenal budaya “SIFAT” lebih mendalam...	85
21. Tabel	3.9	Menjalankan budaya “SIFAT” dengan senang hati.....	86

22. Tabel	3.10	Karyawan telah menjalankan budaya “SIFAT”.....	87
23. Tabel	3.11	Budaya “SIFAT” berpengaruh positif terhadap perusahaan.....	88
24. Tabel	3.12	Berani bicara benar walau harus beda pendapat dengan atasan.....	89
25. Tabel	3.13	Ikhlaskan menerima keputusan yang berat sekalipun ketika perusahaan mengalami krisis.....	90
26. Tabel	3.14	Dengan senang hati, akan membantu siapa saja yang membutuhkan pertolongan.....	92
27. Tabel	3.15	Sanksi merupakan keharusan bagi keterlambatan.....	93
28. Tabel	3.16	Karyawan konsisten dalam bersikap.....	94
29. Tabel	3.17	Bekerja harus penuh semangat dan tidak mengeluh.....	95
30. Tabel	3.18	BSM akan mencapai kemajuan seperti yang diharapkan	96
31. Tabel	3.19	Meningkatkan keahlian untuk meningkatkan kinerja....	97
32. Tabel	3.20	Memiliki perencanaan dalam bekerja.....	98
33. Tabel	3.21	Memberikan pendapat ataupun solusi dalam <i>meeting</i> ...	99
34. Tabel	3.22	Menyelesaikan tugas pertama sebelum berlanjut ke tugas kedua.....	101
35. Tabel	3.23	Jarang ditegur oleh atasan karena melakukan kesalahan	101
36. Tabel	3.24	Atasan mengeluh dengan kinerja karyawan.....	103
37. Tabel	3.25	Berlaku adil kepada atasan maupun bawahan.....	104
38. Tabel	3.26	Pemberian sanksi kepada karyawan yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.....	105
39. Tabel	3.27	Pemberian hukuman kepada karyawan yang berlaku curang.....	106
40. Tabel	3.28	Menyampaikan keluhan dan masukan nasabah kepada atasan.....	107

41. Tabel	3.29	Menghindari suap menyuap.....	108
42. Tabel	3.30	Mematuhi kode etik perbankan dan peraturan.....	109
43. Tabel	3.31	Karyawan harus dapat diandalkan.....	110
44. Tabel	3.32	Mendorong kemajuan rekan kerja.....	111
45. Tabel	3.33	Mudah menyesuaikan diri di lingkungan baru.....	112
46. Tabel	3.34	Karyawan memiliki sifat ramah dan mudah bergaul...	113
47. Tabel	3.35	Puas dengan hasil kerja saat ini.....	114
48. Tabel	3.36	Rekan kerja dapat dipercaya.....	116
49. Tabel	3.37	Atasan dapat dipercaya.....	117
50. Tabel	3.38	Atasan pernah mendelegasikan tugas penting.....	118
51. Tabel	3.39	Pendelegasian tugas penting tidak hanya kepada satu orang tertentu.....	119
52. Tabel	3.40	Atasan memberikan kesempatan untuk mengutarakan pendapat.....	120
53. Tabel	3.41	Karyawan memberikan ide dalam pengambilan keputusan.....	121
54. Tabel	3.42	Kejujuran telah ditegakkan dalam lingkungan perusahaan.....	122
55. Tabel	3.43	Bawahan leluasa menyampaikan kritik dan saran kepada atasan.....	123
56. Tabel	3.44	Perusahaan menyampaikan kriteria penilaian kinerja...	124
57. Tabel	3.45	Semua karyawan mudah mendapatkan informasi.....	125
58. Tabel	3.46	Atasan mudah ditemui dan dihubungi.....	126
59. Tabel	3.47	Atasan terbuka dengan masukan yang diajukan bawahan baik dalam suasana formal maupun informal.....	127
60. Tabel	3.48	Atasan segera menindaklanjuti masukan yang diterima	128

61. Tabel	3.49	Perusahaan sering menyampaikan tujuannya dalam berbagai kesempatan.....	129
62. Tabel	3.50	Karyawan mengerti dengan jelas tujuan perusahaan...	130
63. Tabel	3.51	Kualitas ketakwaan karyawan meningkat karena lingkungan kerja.....	132
64. Tabel	3.52	Karyawan semakin berminat mengikuti kegiatan keagamaan di dalam maupun di luar perusahaan.....	133
65. Tabel	3.53	Karyawan terbiasa menyerukan kebaikan dan mencegah kemunkaran.....	134
66. Tabel	3.54	Karyawan menjunjung tinggi sopan santun.....	135
67. Tabel	3.55	Kebijakan perusahaan mengutamakan kepentingan nasabah.....	136
68. Tabel	3.56	Beberapa kebijakan perusahaan merugikan nasabah....	137
69. Tabel	3.57	Perusahaan menjalankan usahanya sesuai syariat Islam	138
70. Tabel	3.58	Perusahaan telah memenuhi harapan nasabah.....	139
71. Tabel	3.59	Nasabah mengeluh lambatnya penanganan komplain...	140
72. Tabel	3.60	Permasalahan nasabah sering dibahas dalam <i>meeting</i> untuk perbaikan kinerja.....	142
73. Tabel	3.61	Perusahaan menerapkan standar pelayanan antisipatif..	143
74. Tabel	3.62	Menyelesaikan permasalahan nasabah tidak dapat ditunda.....	144
75. Tabel	3.63	Nasabah merasa puas dengan pelayanan perusahaan....	145
76. Tabel	3.64	Nasabah merasa puas dengan fasilitas yang diberikan perusahaan.....	146
77. Tabel	3.65	Perusahaan memperbaiki layanan sesuai harapan nasabah.....	147
78. Tabel	3.66	Perusahaan menambah dan memperbaiki fasilitas untuk nasabah.....	147

79. Tabel	3.67	Perusahaan sering mengadakan training untuk karyawan	148
80. Tabel	3.68	Program training sarat pada pembelajaran aplikatif.....	150
81. Tabel	3.69	Training memberikan manfaat lebih.....	151
82. Tabel	3.70	Karyawan keberatan diharuskan mengikuti training....	152
83. Tabel	3.71	Perusahaan sering menekankan tujuannya.....	153
84. Tabel	3.72	Perusahaan mengutamakan <i>customer satisfaction</i>	154
85. Tabel	3.73	Perusahaan meningkatkan program promosi.....	155
86. Tabel	3.74	Nilai data variabel independent.....	157
87. Tabel	3.75	Nilai data variabel <i>moderating</i>	159
88. Tabel	3.76	Nilai data variabel dependen.....	161
89. Tabel	3.77	Hasil transformasi data ordinal ke data interval.....	163

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat ijin penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil uji validitas dan uji reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil transformasi MSI
- Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 6 Hasil *Moderating Regression Analysis*
- Lampiran 7 Perhitungan SR dan SE
- Lampiran 8 Tabel r
- Lampiran 9 Tabel t
- Lampiran 10 Tabel F

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui pengaruh dari pelaksanaan budaya perusahaan terhadap produktivitas pelayanan karyawan Bank Syariah Mandiri Yogyakarta, (2) mengetahui pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap produktivitas pelayanan karyawan Bank Syariah Mandiri Yogyakarta, dan (3) mengetahui pengaruh pelaksanaan budaya perusahaan terhadap produktivitas pelayanan karyawan Bank Syariah Mandiri Yogyakarta dengan iklim komunikasi organisasi sebagai variabel *moderating*.

Penelitian ini bersifat korelasional, yaitu untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel serta sejauh mana korelasi yang terjadi antar variabel yang diteliti tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Data penelitian diambil melalui kuesioner dan juga data sekunder yang berasal dari internet, koran, buku, jurnal, dan juga laporan tahunan. Skala pengukuran data dalam kuesioner menggunakan skala ordinal, sedang untuk menghitung skor jawaban responden, peneliti menggunakan instrumen pengukuran Likert yang terdiri dari kategori sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Selanjutnya, analisa data menggunakan teknik *Multiple Regression Analysis* dengan *moderator effects*. Sebelum dilakukan penelitian, telah dilakukan uji coba instrumen yang dihitung validitasnya menggunakan *Pearson Product Moment* dan reliabilitas menggunakan teknik Cronbach.

Berdasarkan hasil penelitian, ketiga hipotesis penelitian terbukti. Pertama, ada pengaruh pelaksanaan budaya perusahaan terhadap produktivitas pelayanan karyawan Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Korelasi kedua variabel tersebut tidak signifikan sehingga tingkat penerapan budaya perusahaan tidak dapat dijadikan sebagai prediktor tingkat produktivitas karyawan. Kedua, ada pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap produktivitas pelayanan karyawan Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Korelasi kedua variabel ini juga tidak signifikan sehingga tingkat iklim komunikasi organisasi tidak dapat dijadikan sebagai prediktor tingkat produktivitas karyawan. Terakhir, ada pengaruh pelaksanaan budaya perusahaan terhadap produktivitas pelayanan karyawan Bank Syariah Mandiri Yogyakarta dengan iklim komunikasi organisasi sebagai variabel *moderating*. Korelasi antara tiga variabel ini tidak signifikan sehingga tingkat produktivitas karyawan tidak dapat diprediksikan dari tingkat penerapan budaya perusahaan oleh karyawan maupun dari tingkat iklim komunikasi organisasinya. Kesimpulan utama yang didapat dari penelitian ini adalah budaya perusahaan yang berinteraksi dengan iklim komunikasi organisasi hanya sedikit berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. Faktor utama (88,3 %) yang mempengaruhi produktivitas perusahaan bukan merupakan variabel- variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

ABSTRACT

The aims of this research are for: (1) knowing the effect of corporate culture implementation to service productivity of Bank Syariah Mandiri employee at Yogyakarta Branch Office, (2) knowing the effect of organizational communication climate to service productivity of Bank Syariah Mandiri employee at Yogyakarta Branch Office, and (3) knowing the effect of corporate culture implementation to service productivity of Bank Syariah Mandiri employee at Yogyakarta Branch Office with organizational communication climate as a moderating variable.

This research has a correlation characteristic, which is for knowing the effect among the variable and also how big the correlation that happened between the variables. Population of this research is Bank Syariah Mandiri employee at Yogyakarta Branch. Researcher got the data from questionnaire and also secondary data such as: internet, newspaper, books, journals, and yearly report. The scale of data measurement which has been used is ordinal scale, while likert scale has been used for measuring the respondent answer score which consists of very disagree category until very agree category. Furthermore, data analysis used the Multiple Regression Analysis with moderator effects. Before the research begin, the researcher has been tried out the instrument with validity test by Pearson Product Moment and reliability test by Cronbach.

Base on result of the research, three research hypothesis has proven. First, there is effect of corporate culture implementation to service productivity of Bank Syariah Mandiri employee at Yogyakarta Branch Office. The correlation between those variable was not significant so that the level of service productivity of employee can't be predicted by the level of corporate culture implementation. Second, there is effect of organizational communication climate to service productivity of Bank Syariah Mandiri employee at Yogyakarta Branch Office. The correlation between those variables was not significant also so that the level of service productivity of employee can't be predicted by the level of organization communication climate. The last, there is the effect of corporate culture implementation to service productivity of Bank Syariah Mandiri employee at Yogyakarta Branch Office with organizational communication climate as a moderating variable. The correlation between three variables above was not significant so that the level of service productivity of employee can't be predicted by the level of corporate culture implementation and also the level of organization communication climate. The basic conclusion here is corporate culture which interact with organizational communication climate only have a little effect to service productivity of employee. The main factor (88,3 %) which influence service productivity of employee were not the variables on this research.