

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengamatan lapangan, serta analisis mendalam yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya mengenai implementasi budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Bank Nagari KCP Simpang Haru, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Implementasi Budaya Organisasi yang Holistik dan Terstandarisasi

Poin pertama mengenai implementasi budaya organisasi menunjukkan bahwa PT Bank Nagari KCP Simpang Haru telah berhasil menerapkan budaya kerja yang sangat solid dan terstandarisasi. Budaya "Membumi dan Melayani" bukan lagi sekadar slogan normatif yang terpampang di dinding kantor, melainkan telah menjadi jiwa dan ruh dari setiap aktivitas operasional. Penulis menyimpulkan bahwa internalisasi nilai ini sangat efektif karena melibatkan seluruh lapisan pegawai, mulai dari jajaran pimpinan hingga staf pendukung, sehingga tercipta keselarasan perilaku yang konsisten dalam melayani nasabah setiap harinya.

Proses internalisasi budaya ini dijalankan melalui metode yang sangat terstruktur, yakni melalui habituasi harian dan keteladanan pimpinan sebagai role model. Ritual morning briefing yang dilakukan setiap pagi pada pukul 07.45 WIB menjadi sarana vital untuk mengis ulang semangat dan mengingatkan kembali nilai-nilai kejujuran, integritas, serta pelayanan prima. Keberhasilan budaya ini juga didukung oleh pengawasan yang bersifat kolektif, di mana antar rekan kerja saling mengingatkan untuk tetap menjaga etika dan tata krama yang sesuai dengan standar perbankan serta nilai-nilai luhur masyarakat Minangkabau.

Lebih jauh lagi, penulis mengamati bahwa budaya organisasi di unit ini mampu beradaptasi dengan dinamika perubahan zaman namun tetap memegang teguh identitas kedaerahannya. Penggunaan dialek lokal yang sopan dikombinasikan dengan prosedur perbankan yang modern menciptakan kenyamanan psikologis tersendiri bagi nasabah lokal. Hal ini membuktikan bahwa budaya organisasi tidak hanya berfungsi sebagai aturan internal, tetapi juga sebagai alat strategi pemasaran yang membangun kedekatan emosional antara bank dengan masyarakat Sumatera Barat.

Implementasi budaya ini juga tercermin dalam penataan lingkungan fisik kantor yang ergonomis dan profesional. Setiap artefak fisik, mulai dari seragam pegawai yang rapi hingga kebersihan area lobi, dirancang untuk mengomunikasikan nilai profesionalisme secara instan kepada nasabah. Penulis menyimpulkan bahwa sinkronisasi antara perilaku manusia dan simbol-simbol fisik di KCP Simpang Haru telah membentuk persepsi positif yang kuat, yang pada akhirnya memperkuat citra PT Bank Nagari sebagai lembaga keuangan yang handal dan terpercaya.

Sebagai penutup pada poin ini, keberhasilan budaya organisasi di KCP Simpang Haru merupakan hasil dari komitmen manajemen dalam menjaga kemurnian nilai-nilai perusahaan. Budaya organisasi telah menjadi mekanisme kontrol mandiri yang sangat handal, di mana setiap pegawai merasa malu jika melakukan tindakan yang melanggar norma pelayanan. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang bersih, disiplin, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, yang menjadi fondasi utama bagi keberlangsungan bisnis bank di tengah persaingan industri keuangan yang semakin kompetitif dan agresif.

2. Capaian Kinerja Karyawan dalam Perspektif Kualitas dan Kuantitas

Terkait dengan capaian kinerja karyawan, penulis menyimpulkan bahwa performa staf di PT Bank Nagari KCP Simpang Haru berada pada level yang sangat memuaskan (high performance). Seluruh indikator kinerja utama yang mencakup kualitas hasil kerja, kuantitas layanan, dan ketepatan waktu telah terpenuhi secara optimal oleh para pegawai. Penulis melihat bahwa tingginya produktivitas karyawan tidak didasarkan pada paksaan, melainkan pada pemahaman mendalam akan tanggung jawab profesi yang diembannya sebagai bagian dari institusi perbankan.

Prinsip zero error yang diterapkan dalam setiap transaksi finansial di unit kerja ini membuktikan bahwa karyawan memiliki ketelitian yang luar biasa di tengah tekanan beban kerja yang dinamis. Penulis mengamati proses rekonsiliasi kas di sore hari selalu dilakukan dengan sangat disiplin untuk menjamin akurasi saldo fisik dan saldo sistem. Kualitas kerja yang presisi ini menjadi jaminan keamanan bagi aset bank dan nasabah, sekaligus menekan risiko operasional yang dapat merugikan perusahaan secara finansial maupun secara reputasi di mata otoritas.

Secara kuantitas, produktivitas staf terutama pada jam sibuk menunjukkan kapasitas kerja yang tangguh. Meskipun volume nasabah meningkat drastis pada saat pencairan gaji atau awal bulan, alur pelayanan tetap berjalan lancar berkat pembagian tugas yang efisien. Karyawan mampu mengoperasikan sistem core banking dengan cekatan, sehingga durasi pelayanan per nasabah dapat diminimalisir tanpa mengurangi kualitas interaksi. Penulis menilai bahwa efisiensi operasional ini adalah bukti nyata dari kematangan kompetensi teknis yang dimiliki oleh setiap individu di KCP Simpang Haru.

Aspek kedisiplinan waktu juga menjadi sorotan utama dalam kesimpulan kinerja ini. Kepatuhan terhadap jam operasional kantor dan ketepatan waktu dalam penyelesaian laporan administrasi menunjukkan profesionalisme tingkat tinggi. Kedisiplinan ini membangun ritme kerja yang stabil, yang memungkinkan bank untuk selalu siap melayani

nasabah sesuai dengan janji layanan yang telah ditetapkan. Karyawan memahami bahwa waktu adalah aset berharga bagi nasabah, sehingga responsivitas pelayanan menjadi prioritas utama dalam aktivitas kerja harian mereka.

Penulis menyimpulkan bahwa performa yang unggul ini merupakan hasil dari keterkaitan yang harmonis antara dukungan teknologi dan kesiapan sumber daya manusia. Bank telah menyediakan fasilitas kerja yang memadai, sementara karyawan memberikan kontribusi berupa keahlian dan dedikasi yang tinggi. Sinergi ini memastikan bahwa PT Bank Nagari KCP Simpang Haru mampu mempertahankan target bisnisnya setiap periode pelaporan, yang menunjukkan bahwa unit kerja ini dikelola oleh tim yang kompeten, berdedikasi, serta berorientasi sepenuhnya pada hasil kerja yang berkualitas tinggi.

3. Korelasi Budaya Organisasi terhadap Stabilitas Performa Kerja

Analisis penulis menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif, signifikan, dan determinan antara budaya organisasi dengan stabilitas kinerja karyawan. Budaya organisasi di KCP Simpang Haru bertindak sebagai motor penggerak motivasi internal yang mendorong karyawan untuk selalu memberikan yang terbaik bagi nasabah. Karakteristik "Perhatian pada Detail" secara otomatis menekan angka kesalahan kerja (human error), sedangkan "Orientasi Tim" mempercepat proses penyelesaian masalah nasabah melalui kolaborasi lintas fungsi yang efektif dan efisien.

Sinergi ini membuktikan bahwa budaya yang kuat mampu menghasilkan kinerja yang tidak hanya tinggi secara kuantitatif, tetapi juga berkualitas secara substantif. Budaya organisasi memberikan rasa aman dan tujuan yang jelas bagi karyawan, sehingga mereka merasa lebih percaya diri dalam menjalankan tugas-tugas sulit. Penulis menyimpulkan bahwa ketika nilai-nilai organisasi telah selaras dengan nilai-nilai pribadi karyawan, maka produktivitas akan meningkat secara

alami tanpa memerlukan pengawasan ketat yang bersifat represif dari pihak manajemen.

Poin ketiga ini juga menekankan bahwa budaya organisasi berperan sebagai instrumen resiliensi atau ketahanan karyawan dalam menghadapi tekanan kerja. Dalam kondisi beban kerja yang ekstrem, budaya kerja yang kolaboratif mencegah terjadinya kelelahan kerja (burnout) karena setiap staf merasa didukung oleh sistem kerja tim yang solid. Dukungan sosial di tempat kerja yang bersumber dari budaya kekeluargaan di Bank Nagari menjadi katalisator bagi terciptanya kepuasan kerja yang tinggi, yang secara linier berdampak positif pada loyalitas dan performa jangka panjang.

Selain itu, penulis mengamati bahwa budaya organisasi membantu karyawan dalam mengambil keputusan yang tepat di saat-saat kritis. Karena memahami nilai-nilai pelayanan bank, staf mampu memberikan solusi yang kreatif dan tetap berada dalam koridor etika saat menghadapi nasabah yang memiliki karakter sulit. Budaya organisasi memberikan bimbingan informal yang mengisi celah di antara peraturan tertulis yang kaku, sehingga pelayanan bank menjadi lebih fleksibel namun tetap terkendali sesuai dengan prinsip kehati-hatian perbankan.

Sebagai penutup kesimpulan, penulis menegaskan bahwa integrasi antara budaya organisasi dan manajemen kinerja merupakan kunci keberhasilan PT Bank Nagari KCP Simpang Haru. Budaya organisasi memberikan "ruh" bagi sistem kinerja, sehingga aktivitas perbankan tidak hanya menjadi rutinitas teknis belaka, melainkan menjadi bentuk pengabdian kepada masyarakat. Keberhasilan dalam menjaga ritme kerja yang stabil merupakan cerminan dari keberhasilan manajemen dalam mengelola sumber daya manusia sebagai modal utama dalam memenangkan persaingan industri keuangan di masa depan.

5.2 Saran

Sebagai bagian akhir dari penulisan tugas akhir ini, penulis bermaksud menyampaikan beberapa saran konstruktif yang diharapkan dapat memberikan nilai tambah bagi pengembangan instansi, pengembangan diri pegawai, maupun bagi institusi pendidikan:

5.2.1 Bagi PT Bank Nagari KCP Simpang Haru

1. Penguatan Infrastruktur Budaya di Era Transformasi Perbankan Digital

Penulis menyarankan agar manajemen terus memperkuat budaya adaptabilitas teknologi di kalangan pegawai senior melalui program pendampingan berkelanjutan oleh staf yang lebih muda (*reverse mentoring*). Hal ini penting agar tidak terjadi kesenjangan kualitas layanan antara nasabah yang bertransaksi secara konvensional di kantor dengan nasabah yang menggunakan layanan digital, sehingga nilai "Melayani" tetap hadir secara tulus dalam setiap kanal interaksi.

2. Optimalisasi Kesejahteraan Psikologis Pegawai

Manajemen disarankan untuk menciptakan ruang diskusi rutin yang bersifat lebih santai guna menyerap aspirasi dan kendala teknis yang dihadapi staf di lapangan. Dengan adanya saluran komunikasi yang terbuka, potensi stres kerja dapat diredam lebih dini dan semangat kekeluargaan dapat terus dipelihara. Lingkungan kerja yang empati akan memperkuat loyalitas karyawan dan memastikan budaya organisasi tetap dijalankan dengan rasa bahagia oleh seluruh anggota tim.

3. Pengembangan Sistem Penghargaan (*Reward System*)

Selain insentif finansial, pemberian apresiasi berupa pengakuan publik sebagai "Pegawai Teladan Budaya" atau pemberian fasilitas pengembangan diri (seperti pelatihan sertifikasi) dapat meningkatkan moral kerja secara signifikan. Hal ini akan memacu karyawan untuk tidak hanya fokus pada

pencapaian target angka, tetapi juga berlomba-lomba dalam memberikan standar pelayanan terbaik yang sesuai dengan nilai-nilai organisasi yang telah ditetapkan.

4. Evaluasi Berkala Terhadap Standar Pelayanan Prima

Pihak bank disarankan untuk lebih aktif mengumpulkan umpan balik nasabah secara digital guna melakukan perbaikan layanan secara *real-time*. Dengan mendengarkan suara nasabah secara langsung, Bank Nagari dapat terus menyempurnakan budayanya agar selalu berada selangkah di depan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin cerdas dan dinamis dalam memilih layanan keuangan.

5. Mempromosikan Nilai-nilai Keberlanjutan (*Sustainability*) dalam Budaya Kerja

Pihak manajemen disarankan untuk terus mempromosikan nilai-nilai keberlanjutan (*sustainability*) dalam budaya kerja, misalnya dengan mengurangi penggunaan kertas berlebih melalui digitalisasi dokumen administrasi. Hal ini tidak hanya sejalan dengan tren perbankan global, tetapi juga mencerminkan budaya organisasi yang peduli pada efisiensi jangka panjang dan tanggung jawab sosial. Budaya kerja yang modern dan bertanggung jawab akan meningkatkan daya tarik bank bagi generasi muda, baik sebagai calon nasabah maupun sebagai calon tenaga kerja potensial di masa depan.

5.2.2 Bagi Karyawan PT Bank Nagari KCP Simpang Haru

1. Konsistensi Pelayanan

Saran pertama bagi seluruh karyawan adalah senantiasa menjaga konsistensi perilaku kerja meskipun dalam kondisi tekanan beban kerja yang sangat tinggi atau saat menghadapi perubahan kebijakan. Karyawan diharapkan dapat terus mengasah kecerdasan emosional agar mampu menghadapi berbagai karakter nasabah dengan kepala dingin dan hati yang sabar. Kedisiplinan

waktu yang telah baik saat ini harus tetap dipelihara dan dijadikan sebagai bagian dari harga diri profesionalisme yang tidak boleh luntur oleh faktor kelelahan fisik semata.

2. Pengembangan Mandiri

Saran kedua, staf diharapkan lebih proaktif dalam melakukan pengembangan diri secara mandiri di luar pelatihan resmi yang diberikan oleh kantor pusat. Karyawan perlu memperdalam literasi mengenai tren ekonomi digital dan siber guna memberikan edukasi yang lebih komprehensif kepada nasabah. Inisiatif untuk terus belajar akan menjadikan setiap individu sebagai konsultan keuangan yang handal bagi nasabah, yang secara otomatis akan meningkatkan nilai jual pribadi dan memperkuat performa unit kerja secara akumulatif.

3. Semangat Kolaborasi dan Kreatif

Saran ketiga, setiap pegawai harus memperkuat semangat kolaborasi lintas fungsi tanpa terjebak pada batasan deskripsi pekerjaan yang kaku. Semangat gotong royong yang telah menjadi ciri khas budaya Minangkabau harus terus tercermin dalam aktivitas kantor, di mana staf saling membantu saat unit lain mengalami kendala teknis atau lonjakan antrean. Kerja sama tim yang solid adalah benteng pertahanan utama dalam menjaga stabilitas layanan dan meminimalisir potensi kesalahan operasional yang disebabkan oleh faktor kelelahan individu.

4. *Work Life Balance*

Saran keempat, karyawan disarankan untuk menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) agar tetap memiliki energi positif saat melayani nasabah. Kesehatan fisik dan mental yang terjaga akan berdampak langsung pada keramahan dan ketajaman fokus saat bekerja. Karyawan yang bahagia akan lebih mudah menyebarkan aura positif kepada nasabah, sehingga menciptakan pengalaman

perbankan yang menyenangkan bagi masyarakat yang datang ke KCP Simpang Haru untuk bertransaksi.

5. Menerapkan Kejujuran dan Integritas

Saran kelima bagi karyawan adalah untuk tetap menjaga kejujuran dan integritas sebagai nilai yang tidak bisa ditawar dalam kondisi apapun. Mengingat industri perbankan adalah industri kepercayaan, maka setiap individu memiliki beban moral untuk menjaga nama baik institusi. Kepatuhan terhadap setiap prosedur operasional standar (SOP) bukan hanya demi menghindari sanksi, melainkan demi menjaga keberlangsungan bank tempat mereka berkarya. Integritas yang kuat dari setiap pegawai akan menjadi fondasi yang tidak tergoyahkan bagi kemajuan Bank Nagari di masa yang akan datang.

5.2.3 Bagi Universitas Andalas (Departemen Vokasi)

1. Penyelarasan Kurikulum

Program Studi Administrasi Perkantoran disarankan untuk terus memperbarui silabus mata kuliah yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia dan teknologi perkantoran sesuai dengan dinamika yang terjadi di industri perbankan.

2. Perluasan Kemitraan

Pihak kampus diharapkan dapat terus memperluas jaringan kerja sama dengan instansi-instansi strategis seperti Bank Nagari untuk program magang di masa mendatang. Hal ini sangat bermanfaat agar mahasiswa mendapatkan paparan langsung mengenai dunia kerja profesional yang memiliki standar budaya organisasi yang tinggi, sehingga lulusan yang dihasilkan benar-benar siap kerja dan kompeten.