

**Implementasi Budaya Kerja “ISTIMEWA” dan “RAMAH”
PT. Bank BPD DIY Kantor Cabang Bantul**

**“ISTIMEWA” and “RAMAH” Work Culture Implementation
In PT. Bank BPD DIY Bantul Branch Office**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Megister Manajemen



Diajukan Oleh:

BAYU NURCAHYO

20121020019

**POGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
THESIS**

**Implementasi Budaya Kerja “ISTIMEWA” dan “RAMAH”
PT. Bank BPD DIY Kantor Cabang Bantul**

**“ISTIMEWA” and “RAMAH” Work Culture Implementation
In PT. Bank BPD DIY Bantul Branch Office**

Diajukan Oleh:

BAYU NURCAHYO

20121020019

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing

Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

Tanggal.....

**Implementasi Budaya Kerja “ISTIMEWA” dan “RAMAH”
PT. Bank BPD DIY Kantor Cabang Bantul**

**“ISTIMEWA” and “RAMAH” Work Culture Implementation
In PT. Bank BPD DIY Bantul Branch Office**

Diajukan Oleh
Bayu Nurcahyo
20121020019

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal: 28 Desember 2018

Yang terdiri dari:

Dr. Nuryakin, MM

Ketua Tim Penguji

Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

Fauziyah, SE., M.Si.

Anggota Tim Pnguji

Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Arni Surwanti, M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa thesis ini bukan merupakan plagiat karya orang lain melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 31 Maret 2019

Yang Membuat Pernyataan

BAYU NURCAHYO

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan thesis dengan judul “Implementasi Budaya Kerja Istimewa Ramah PT. Bank BPD DIY Kantor Cabang Bantul”. Penyusunan thesis dimaksud untuk keperluan memperoleh gelar sarjana strata 2 (S 2) pada program Pasca Sarjana Megister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan tesis ini penulis memperoleh bantuan, dorongan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono selaku Dosen Pembimbing Pertama yang memberikan dukungan hingga akhir perjalanan pembuatan tesis.
2. Ibu Fauziyah, S.E., M.Si. selaku Dosen Mata Kuliah Statistik yang juga terus memberikan dorongan, petunjuk dan arahan dalam pembuatan tesis ini.

3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing dan seluruh staff MM UMY, atas segala kesabaran dalam memberikan ilmu dan informasi.
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sampaikan satu-persatu, semoga amalan bapak dan ibu sekalian diberikan balasan oleh Allah SWT.

Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 30 Maret 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Budaya Perusahaan	10
2.2. Manfaat Budaya Perusahaan	14
2.3. Pembentukan Budaya Perusahaan	15
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Desain Penelitian	22
3.2. Obyek Penelitian	23
3.3. Lokasi dan Waktu	23
3.4. Teknik Pengumpulan Data	23
3.5. Teknik Pengolahan Data	24
BAB IV PEMBAHASAN	25
4.1 Profil PT. Bank BPD DIY	25
4.2 Budaya Kerja Istimewa	27
4.2.1 Integritas	29
4.2.2 Sigap	29
4.2.3 Tangguh	30
4.2.4 Inovatif	30
4.2.5 Mutu	31
4.2.6 Empati	31

4.2.7	Waspada	32
4.2.8	Antusias	32
4.3	Nilai-Nilai Utama Ramah	33
4.3.1	Respek	33
4.3.2	Akurat	33
4.3.3	Modern	34
4.3.4	Amanah	34
4.3.5	Handal	35
4.4	Transformasi Budaya Bank DIY.....	35
4.4.1	Sosialisasi	39
4.4.2	Internalisasi	41
4.4.3	Implementasi	46
4.4.4	Monitoring dan Evaluasi	55
4.4.5	Penguatan	58
4.5	Perkembangan Bank DIY	60
BAB V KESIMPULAN		64
5.1.	Kesimpulan	64
5.2.	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagan Budaya Edgar Schein	12
Gambar 4.1. Tim Implementasi Budaya Kerja	43
Gambar 4.2. Bagan Organisasi Perubahan Budaya Bank DIY	46
Gambar 4.3. Monitoring Pelaksanaan Perubahan Budaya	58