

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Profil Perusahaan Bank Mandiri

Bank Mandiri merupakan salah satu bank ternama di Indonesia yang didirikan pada 2 Oktober 1998 sebagai hasil dari restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999 Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi Bank Mandiri. Memiliki kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia salah satunya KCP Muntilan. Berlokasi di Ruko Munsen No. C1 & C2 Jl. Tambakan Kab. Magelang. Jam layanan nasabah di kantor cabang Bank Mandiri KCP Muntilan dimulai pukul 08.00 – 15.00 WIB pada hari senin-jumat.

Bank Mandiri KCP Muntilan menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh nasabah. Hal tersebut antara lain simpanan yang terdiri dari tabungan rupiah, *now*, *vallas*, *renacana*, *payroll*, *tabunganku*, *deposito rupiah*, *deposito valas*, *tabungan TKI*, *tabungan simpanan pelajar*, *tabungan simakmur*, *tabunganmu*, dan *tabungan investor*. Ada pinjaman yang terdiri dari kredit serbaguna mandiri, kredit kendaraan bermotor, kredit kepemilikan rumah, dan kredit multiguna. Selain simpan pinjam ada pula layanan untuk kartu kredit, kartu debit, *e-banking*, *investasi*, dan *asuransi*, serta layanan pengiriman uang baik pengiriman uang ke luar negeri maupun penerimaan uang dari luar negeri.

4.1.2. Visi dan Misi Bank Mandiri

Visi : Menjadi partner finansial pilihan utama Anda

Misi : Menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan *simple* yang menjadi bagian hidup nasabah

4.2 Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil pembagian kuesioner kepada 31 pegawai Bank Mandiri KCP Muntilan, karakteristik responden ditentukan berdasarkan jenis kelamin, usia, Pendidikan terakhir, jabatan, dan lama bekerja. Berikut ini adalah uraian mengenai gambaran umum responden dengan *crosstab*, sebagai berikut :

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
Usia Responden	21-25	1	3	4
	26-30	1	6	7
	31-40	11	4	15
	46-50	0	3	3
	51-55	2	0	2
Total		15	16	31

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Dari tabel 4.1 terlihat bahwa karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan dengan rentang usia 31-40 tahun memiliki jumlah karyawan terbanyak yang didominasi karyawan laki-laki berjumlah 11 orang.

Tabel 4.2

Responden Berdasarkan Usia dan Lama Bekerja

		Lama Bekerja					Total
		1-5	6-10	11-15	16-20	31-35	
Usia Responden	21-25	3	1	0	0	0	4
	26-30	4	3	0	0	0	7
	31-35	1	12	2	0	0	15

	41-45	0	0	2	1	0	3
	51-55	0	0	0	0	2	2
Total		8	16	4	1	2	31

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Dari tabel 4.2 menunjukkan data bahwa karyawan yang berusia 31-35 tahun didominasi dengan lama bekerja 6-10 tahun sebanyak 12 orang.

Tabel 4.3

Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
Pendidikan Terakhir	S1	15	15	30
	S2	0	1	1
Total		15	16	31

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan data bahwa karyawan yang memiliki Pendidikan terakhir S1 baik berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan sama-sama berjumlah 15 orang.

Tabel 4.4

Responden Berdasarkan Lama Bekerja dan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
Lama Bekerja	1-5	2	6	8
	6-10	10	6	16
	11-15	1	3	4
	16-20	0	1	1
	31-35	2	0	2
Total		15	16	31

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan data bahwa karyawan terbanyak dengan lama bekerja 6-10 tahun berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 10 orang.

4.2.1. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Budaya Kerja dan Kinerja Karyawan

Berikut ini merupakan hasil survei yang dibagikan kepada responden sebagai tanggapan terhadap Pengaruh Budaya Kerja Pada Saat *Work From Home* Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan Selama Pandemi Covid-19. Hal ini menunjukkan kecenderungan tanggapan responden terhadap variabel penelitian.

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai Variabel Budaya Kerja

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Total	Rata-rata	Kategori
		5	4	3	2	1			
1.	Saya mendengarkan masukan dan mencoba membantu keluhan yang dialami nasabah	20 100	11 44				144	4,6	Kuat
2.	Saya menjaga kerahasiaan informasi keuangan nasabah	26 130	5 20				150	4,8	Kuat
3.	Saya bersikap jujur dan tidak ada penyimpangan dalam	24 120	7 28				148	4,7	Kuat

	memberikan pelayanan								
<i>Trust</i>								4,7	Kuat
4.	Saya selalu bersikap adil dan bijaksana dalam menanggapi setiap situasi yang terjadi di perusahaan	16 80	14 56	1 3			139	4,48	Kuat
5.	Saya selalu disiplin dan konsisten dalam melaksanakan tugas terutama saaf menjalani wfh dimasa pandemic	13 65	12 48	5 15	1 2		130	4,19	Kuat
6.	Saya tidak berprasangka buruk kepada rekan kerja maupun nasabah	8 40	14 56	9 27			123	3,9	Kuat
<i>Integrity</i>								4,19	Kuat
7.	Saya bekerja dengan penuh rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan bahkan saat menjalani wfh	17 85	11 44	3 9			138	4,4	Kuat

8	Saya meningkatkan kompetensi individu dengan terus belajar dan mampu memisahkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi	14 70	15 60	2 6			136	4,38	Kuat
9.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	11 55	17 68	3 9			132	4,2	Kuat
<i>Profesionalism</i>								4,32	Kuat
10.	Saya mengutamakan kepentingan dan kepuasan nasabah ketika memberikan pelayanan	14 70	16 64	1 3			137	4,4	Kuat
11.	Saya mampu melihat kebutuhan serta menjawab permasalahan nasabah melalui solusi terbaik yang cepat dan akurat	14 70	15 60	2 6			136	4,38	Kuat

12.	Saya mampu membina hubungan yang baik dengan para nasabah	16 80	12 48	3 9			137	4,4	Kuat
<i>Customer Focus</i>								4,39	Kuat
13.	Saya pantang menyerah dalam menyelesaikan pekerjaan bahkan jika terdapat kendala selama wfh berlangsung	14 70	14 56	2 6		1 1	133	4,29	Kuat
14.	Saya mendukung setiap strategi transformasi perusahaan dalam mencapai visi	15 75	13 52	3 9			136	4,38	Kuat
15.	Saya selalu melakukan perbaikan disetiap pekerjaan	16 80	15 60				140	4,5	Kuat
<i>Excellent</i>								4,39	Kuat
Budaya kerja								4,39	Kuat

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui persepsi dari karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan mengenai variabel budaya kerja secara keseluruhan memperoleh rata-rata

4,39 yang termasuk dalam kategori kuat. Artinya tanggapan variabel yang meliputi *Trust, Integrity, Professionalism, Customer Focus, dan Excellent* kuat

Persepsi responden mengenai variabel budaya kerja dapat dijelaskan untuk setiap indikatornya sebagai berikut :

1. Persepsi responden mengenai indikator *trust* termasuk dalam kategori kuat dengan nilai rata-rata score 4,7, artinya responden mendengarkan masukan dan mencoba membantu keluhan yang dialami nasabah, menjaga kerahasiaan informasi keuangan nasabah, bersikap jujur dan tidak ada penyimpangan dalam memberikan pelayanan.
2. Persepsi responden mengenai indikator *integrity* termasuk dalam kategori kuat dengan nilai rata-rata score 4,19, artinya responden bersikap adil dan bijaksana dalam menanggapi setiap situasi yang terjadi di perusahaan, disiplin dalam melaksanakan tugas terutama saat menjalani wfh dimasa pandemic serta tidak berprasangka buruk kepada rekan kerja dan nasabah.
3. Persepsi responden mengenai indikator *professionalism* termasuk dalam kategori kuat dengan nilai rata-rata score 4,32, artinya responden dalam bekerja penuh rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan selama wfh, meningkatkan kompetensi dengan terus belajar dan mampu memisahkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi serta menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.
4. Persepsi responden mengenai indikator *customer focus* termasuk dalam kategori kuat dengan nilai rata-rata score 4,39, artinya responden mengutamakan kepentingan dan kepuasan nasabah Ketika memberikan pelayanan, mampu melihat kebutuhan dan menjawab permasalahan nasabah dengan memberi solusi terbaik, serta mampu membina hubungan yang baik dengan para nasabah.
5. Persepsi responden mengenai indikator *excellent* termasuk dalam kategori kuat dengan nilai rata-rata score 4,39, artinya responden pantang menyerah dalam menyelesaikan pekerjaan bahkan jika terdapat kendala selama wfh

berlangsung, mendukung setiap strategi transformasi perusahaan dalam mencapai visi, serta melakukan perbaikan disetiap pekerjaan.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Total	Rata-rata	Kategori
		5	4	3	2	1			
1.	Karyawan selalu menyelesaikan semua tugas sesuai dengan indikator kinerja utama perusahaan saat wfh.	8 40	17 68	5 15	1 2		125	3,87	Tinggi
2.	Karyawan selalu mencapai target atau sasaran kerja yang ditetapkan perusahaan terutama selama wfh berlangsung.	5 25	16 64	5 15	5 10		114	3,67	Tinggi
3.	Karyawan mengerjakan pekerjaan yang sudah ditentukan dengan benar sampai pekerjaan itu selesai terutama selama wfh berlangsung.	9 45	18 72	4 12			129	4,16	Tinggi

Sasaran								3,9	Tinggi
4.	Karyawan memiliki pengetahuan dan ketrampilan atas bidang pekerjaan yang dilakukan selama wfh.	8 40	22 88	1 3			131	4,22	Tinggi
5.	Karyawan pernah mengalami kesulitan walaupun memiliki pengetahuan dan ketrampilan terkait bidang pekerjaan saya.	5 25	19 76	4 12	3 6		119	3,83	Tinggi
6.	Karyawan dalam melaksanakan pekerjaan didukung oleh pengetahuan teknologi yang saya miliki sesuai pekerjaan saya	8 40	23 92				132	4,25	Tinggi
Ketrampilan kunci								4,1	Tinggi
7.	Karyawan diberikan kewenangan pekerjaan atas dasar keahlian yang saya miliki	9 45	20 80	2 6			131	4,22	Tinggi

8.	Karyawan selalu bekerja dengan mengedepankan etika dan kode etik sebagai seorang karyawan	14 70	17 68				138	4,45	Tinggi
9	Karyawan sering mengikuti pelatihan teknis untuk meningkatkan kemampuan	10 50	13 52	8 24			126	4,06	Tinggi
Kompetensi								4,24	Tinggi
Kinerja								4,08	Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.7 persepsi responden mengenai variabel kinerja secara keseluruhan memperoleh rata-rata 4,08 yang termasuk dalam kategori tinggi. Dapat diartikan mengenai tanggapan variabel yang meliputi sasaran kerja, ketrampilan kunci, dan kompetensi.

Persepsi responden mengenai variabel kinerja dapat dijelaskan untuk setiap indikatornya sebagai berikut :

1. Persepsi responden mengenai indikator sasaran termasuk dalam kategori kuat dengan nilai rata-rata score 3,9, artinya karyawan dalam menyelesaikan tugas selama wfh sesuai dengan indikator kinerja utama perusahaan, mencapai target yang ditetapkan, mengerjakan pekerjaan yang sudah ditentukan dengan benar sampai pekerjaan itu selesai.
2. Persepsi responden mengenai indikator ketrampilan kunci termasuk dalam kategori kuat dengan nilai rata-rata score 4,1, artinya selama wfh karyawan memiliki pengetahuan dan ketrampilan atas bidang pekerjaan yang dilakukan,

pernah mengalami kesulitan walaupun memiliki pengetahuan dan terkait ketrampilan terkait bidang pekerjaannya, serta dalam melaksanakan pekerjaan didukung oleh pengetahuan teknologi yang dimiliki sesuai pekerjaan.

3. Persepsi responden mengenai indikator kompetensi termasuk dalam kategori kuat dengan nilai rata-rata score 4,24, artinya karyawan diberikan kewenangan pekerjaan atas dasar keahlian yang dimiliki, bekerja dengan mengedepankan etika dan kode etik, serta mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kemampuan.

4.3 Analisis Inferensial

Berikut ini merupakan hasil analisis pengaruh budaya kerja pada saat *work from home* terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan.

Tabel 4.7
Analisis Regresi linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.246	5.158		.435	.666
1 Budaya Kerja	.522	.077	.782	6.758	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.8 didapatkan hasil persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 2,246 + 0,522X$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel budaya kerja pada saat *work from home* terhadap kinerja karyawan adalah positif nilai sebesar 0,522. Artinya semakin kuat budaya kerja akan berdampak pada kenaikan kinerja karyawan.

4.4 Uji Hipotesis

Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis, sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.246	5.158		.435	.666
1 Budaya Kerja	.522	.077	.782	6.758	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan tabel diatas, nilai signifikansi $0,000 < \alpha 5 \%$, maka hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja pada saat *work from home* terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan.

4.6 Pembahasan

4.6.1. Hasil Penelitian

Hasil dalam penelitian ini untuk mengetahui persepsi mengenai adanya pengaruh budaya kerja pada saat *work from home* terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan :

- a. Persepsi mengenai budaya kerja pada saat *work from home* di Bank Mandiri KCP Muntilan secara keseluruhan. Diketahui tanggapan dari karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan mengenai variabel budaya kerja secara keseluruhan memperoleh rata-rata sebesar 4,39 yang termasuk dalam kategori kuat. Dapat diartikan mengenai tanggapan variabel yang meliputi *trust, integrity, professionalism, costumer focus, dan excellent*. Dari sub variabel *trust* memperoleh skor rata-rata 4,7 sehingga termasuk kategori

kuat. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan dari karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan kuat yang dapat dilihat dari membantu keluhan nasabah, menjaga kerahasiaan informasi, bersikap jujur, dan tidak ada penyimpangan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dari sub variabel *integrity* memperoleh rata-rata 4,19 yang termasuk dalam kategori kuat. Hal ini menunjukkan bahwa integritas karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan kuat dilihat dari bersikap adil dan bijaksana dalam menanggapi setiap situasi di perusahaan, disiplin dan konsisten dalam melaksanakan tugas terutama saat wfh, serta tidak berprasangka buruk baik kepada rekan kerja maupun nasabah. Dari sub variabel *professionalism* memperoleh skor rata 4,32 termasuk dalam kategori kuat. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan selama wfh memiliki profesionalitas yang tinggi dengan bekerja penuh tanggung jawab, terus belajar untuk meningkatkan kompetensi, dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Dari Sub Variabel *customer focus* memperoleh nilai rata-rata score 4,39 yang termasuk dalam kategori kuat. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan bank mandiri KCP Muntilan mengutamakan kepentingan dan kepuasan nasabah, membantu permasalahan nasabah serta membina hubungan yang baik dengan nasabah. Dari sub variabel *excellent* memperoleh nilai rata-rata score 4,39 yang termasuk dalam kategori kuat. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan bank mandiri KCP Muntilan pantang menyerah dalam menyelesaikan pekerjaan, mendukung strategi perusahaan dan melakukan perbaikan disetiap pekerjaan.

- b. Persepsi mengenai kinerja karyawan pada Bank Mandiri KCP Muntilan. Secara keseluruhan diketahui tanggapan dari atasan karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan mengenai variabel kinerja karyawan memperoleh skor rata-rata sebesar 4,08 yang termasuk dalam kategori kuat. Dapat dijelaskan melalui variabel yang meliputi sasaran, ketrampilan kunci, dan kompetensi. Dari sub variabel sasaran memperoleh skor rata-rata 3,9 termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan mencapai sasaran kerja perusahaan seperti

menyelesaikan tugas saat wfh, mencapai target yang ditetapkan, dan menyelesaikan pekerjaan selama wfh berlangsung. Dari sub variabel ketrampilan kunci memperoleh skor rata-rata 4,1 termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini dilihat dari pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki karyawan serta teknologi yang mendukung bidang pekerjaan. Dari sub variabel kompetensi memperoleh skor rata-rata 4,24 termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini dilihat dari kewenangan yang diberikan atas dasar keahlian, etika dan kode etik, serta pelatihan teknis untuk meningkatkan kemampuan karyawan.

- c. Hasil pembahasan Pengaruh Budaya Kerja Pada Saat *Work From Home* Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan. Hasil dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh budaya kerja pada saat *work from home* terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan yaitu sebagai berikut: Pengujian Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji t (parsial) untuk menguji adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan kriteria taraf pengujian yaitu 0,05. Budaya Kerja menghasilkan koefisien regresi sebesar dengan tingkat signifikan $0,00 < 0,05$ sehingga secara Uji t (parsial) terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan.
- d. Hasil pengujian regresi linear sederhana menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel budaya kerja pada saat *work from home* terhadap kinerja karyawan adalah positif nilai sebesar 2,246, sehingga hipotesis penelitian diterima, yaitu budaya kerja pada saat *work from home* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri KCP Muntilan. Hasil penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian seperti Kusumawati yang berjudul “Analisis Pengaruh Budaya Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mandiri KCP Puger Jember”. Penelitian tersebut memiliki hasil budaya kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan bank mandiri KCP Puger Jember. Selain itu, ada penelitian dari Adha, Qomariah, dan Hafidzi yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja,

Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember”. Penelitian tersebut memiliki hasil budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

