



Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Layanan Perbankan PT. Bank Mega Tbk

Loeky Alamsah¹, Ana Ramadhayanti²

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta^{1,2}

*Email: alamsyahloeky@gmail.com; ana.rdx@bsi.ac.id

Diterima: 19-09-2025 | Disetujui: 29-09-2025 | Diterbitkan: 01-10-2025

ABSTRACT

Banking service is one of the key factors supporting the achievement of a company's objectives. To encourage excellent service, organizational culture and work environment are aspects that management needs to pay attention to. This study aims to analyze the partial effect of organizational culture on banking services, analyze the partial effect of work environment on banking services, and examine the simultaneous impact of both variables on banking services. The research results indicate that both Organizational Culture (X1) and Work Environment (X2) have positive and significant influences on Banking Services (Y). Simultaneous testing shows that both variables collectively contribute significantly to service improvement, indicated by an F-value of 75.564 with a significance level of 0.001. This finding implies that implementing effective Organizational Culture (X1) and conducive Work Environment (X2) can enhance Banking Services (Y) within PT. Bank Mega, Tbk.

Keywords: Organizational Culture, Work Environment, Banking Service Quality

ABSTRAK

Pelayanan pada sebuah bank merupakan salah satu faktor kunci dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Untuk mendorong pelayanan yang prima, budaya dalam sebuah organisasi dan lingkungan kerja menjadi aspek yang perlu diperhatikan oleh manajemen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keakuratan budaya organisasi terhadap layanan perbankan secara parsial, menganalisis pengaruh keakuratan lingkungan kerja terhadap layanan perbankan secara parsial dan menganalisis pengaruh keduanya secara simultan terhadap layanan perbankan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa baik Budaya Organisasi (X1) maupun Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Layanan Perbankan (Y). Uji simultan menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan layanan, yang ditunjukkan oleh nilai F-hitung sebesar 75,564 dan signifikansi 0,001. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan Budaya Organisasi (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) dapat meningkatkan Layanan Perbankan (Y) di lingkungan PT. Bank Mega, Tbk.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Layanan Perbankan



Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Loeky Alamsah, & Ana Ramadhayanti. (2025). Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Layanan Perbankan PT. Bank Mega Tbk. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 1(4), 1771-1785. <https://doi.org/10.63822/sgqgpw03>



PENDAHULUAN

Selama beberapa dekade terakhir, sektor perbankan Indonesia telah tumbuh sangat pesat. Melalui intermediasi keuangan, perbankan, salah satu industri yang menjadi fondasi ekonomi nasional, memegang peranan penting dalam mendorong kemajuan ekonomi. Persaingan perbankan semakin ketat di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, menjadikan kualitas layanan sebagai komponen penting untuk mendapatkan pelanggan dan mempertahankan nasabah.

Telah dibuktikan bahwa lingkungan kerja dan budaya perusahaan secara strategis memengaruhi perilaku karyawan dan kinerja secara keseluruhan. Karyawan yang bekerja di perusahaan dengan budaya yang kuat dan suasana kerja yang positif biasanya lebih bersemangat, efektif, dan fokus dalam memberikan layanan nasabah yang sangat baik.

Sebagai salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia, PT. Bank Mega Tbk terus berupaya meningkatkan mutu layanannya agar tetap kompetitif di industri perbankan. Dengan jaringan kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia dan aset yang mencapai triliunan rupiah, Bank Mega menghadapi tantangan yang cukup besar dalam menjaga konsistensi kualitas layanan di seluruh titik layanan. Untuk memberikan layanan yang bermutu tinggi, tidak hanya dibutuhkan teknologi dan sistem yang canggih, tetapi juga elemen internal organisasi, khususnya lingkungan kerja dan budaya organisasi.

Teknologi dan produk yang tersedia berdampak pada kualitas layanan perbankan, tetapi masalah internal organisasi juga memiliki peran penting. Lingkungan kerja dan budaya perusahaan merupakan dua elemen internal penting yang memengaruhi kualitas layanan. Semua anggota organisasi memiliki seperangkat nilai, adat istiadat, dan kepercayaan yang membentuk budaya organisasinya dan bertindak sebagai aturan tentang bagaimana orang harus berperilaku dan membuat keputusan setiap hari. Sementara itu, lingkungan kerja mencakup semua elemen fisik dan non-fisik yang memengaruhi seberapa baik kinerja karyawan saat melayani Nasabah.

Selama sepuluh tahun terakhir, sektor perbankan di Indonesia telah mengalami perubahan yang cukup signifikan. Pada tahun 2023, terdapat 109 bank umum di Indonesia dengan total aset sebesar Rp11.000 triliun, menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (Collins et al. 2021). Ekspansi ini menggambarkan betapa pentingnya industri perbankan bagi perekonomian negara. Namun, akibat ekspansi yang cepat ini, persaingan antar bank juga semakin ketat.

Dalam konteks perbankan, budaya organisasi yang berorientasi pada layanan nasabah dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Robbins dan Judge (2019) menunjukkan bahwa organisasi dengan budaya yang kuat cenderung berkinerja lebih baik daripada organisasi dengan budaya yang lemah (Ronald R Manurung 2023).

Dalam industri perbankan, budaya perusahaan yang kuat yang berfokus pada layanan nasabah membantu memotivasi staf untuk memberikan layanan dengan kualitas terbaik. Di sisi lain, budaya perusahaan yang buruk atau tidak sejalan dengan tujuan perusahaan dapat mengganggu produktivitas pekerja dan menurunkan standar layanan nasabah.

Membangun lingkungan kerja yang mendorong kinerja terbaik dari karyawan di seluruh cabang dan unit kerja merupakan tantangan lain yang dihadapi Bank Mega. Dengan jaringan yang tersebar di seluruh Indonesia, bank perlu memastikan bahwa setiap lokasi memiliki standar yang sama untuk kondisi kerja dan mendorong tercapainya tujuan organisasi. Untuk itu, diperlukan struktur manajemen yang efisien dan koordinasi yang kuat.



Peningkatan produktivitas ini akan berdampak langsung pada kualitas layanan nasabah di sektor perbankan. Oleh karena itu, bank harus berupaya keras untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Bank harus terus berinvestasi dalam teknologi yang mendukung kinerja karyawan dan kualitas layanan karena aspek teknologi dalam lingkungan kerja perbankan sulit diabaikan. Sementara sistem informasi yang terintegrasi dan mudah digunakan dapat membantu karyawan memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah, sistem yang rumit dan sering terganggu dapat menghambat proses layanan dan menyebabkan frustrasi bagi karyawan dan nasabah. Cara budaya organisasi dan lingkungan kerja berinteraksi untuk memengaruhi kualitas layanan perbankan merupakan fenomena yang menarik untuk dicermati.

Kedua elemen ini tidak beroperasi secara independen, sebaliknya mereka berinteraksi dan memengaruhi satu sama lain. Lingkungan kerja yang baik dapat memperkuat budaya organisasi yang ada, sementara budaya organisasi yang kuat dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Sinergi antara budaya tempat kerja dan budaya perusahaan sulit dicapai. Sinergi ini memerlukan dedikasi dari manajemen di semua tingkatan serta pemahaman menyeluruh tentang bagaimana kedua elemen ini dapat saling melengkapi. Untuk memasukkan kedua elemen ini ke dalam operasi sehari-hari, diperlukan pula pendekatan yang tepat.

Penelitian tentang pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap layanan perbankan sangat relevan dan signifikan dalam konteks PT. Bank Mega Tbk. Sebagai bank yang terus berkembang, Bank Mega perlu mengetahui cara memaksimalkan elemen internal tersebut guna meningkatkan kualitas layanan. Bank dapat membuat strategi yang efektif untuk meningkatkan daya saingnya di industri perbankan yang sangat kompetitif jika memiliki pemahaman yang kuat tentang hubungan antara budaya organisasi, lingkungan kerja, dan kualitas layanan.

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan informasi penting bagi manajemen Bank Mega untuk meningkatkan budaya tempat kerja dan budaya organisasi guna mendorong peningkatan kualitas layanan. Lebih jauh, diharapkan penelitian ini akan memajukan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pemasaran layanan perbankan dan manajemen sumber daya manusia.

Penelitian tentang ini menjadi penting mengingat informasi latar belakang yang diberikan sebelumnya. Penelitian ini akan memberikan pemahaman menyeluruh tentang bagaimana karakteristik internal organisasi dapat memengaruhi kualitas layanan perbankan, yang dapat menjadi dasar untuk membuat rencana yang lebih kuat untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian akan mencakup semua aspek tersebut. populasi penelitian ini berjumlah 40 orang yang berkerja di PT. BANK MEGA TBK CABANG SUKAPURA di alamat Blk GOS, Komp. Orchard Sq, Jl. Raya Klp. Hybrida No.B19, RT.9/RW.1, Sukapura, Kec. Cilincing, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14140

Jenis sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah convenience sampling atau accidental sampling; metode ini melibatkan memilih sekelompok orang untuk diwawancarai hanya karena mereka

kesempatan untuk bertemu dengan peneliti. Orang-orang acak yang Anda temui dapat digunakan sebagai sampel jika mereka berkomitmen untuk menjadi sumber informasi yang baik

Penelitian ini akan diambil sampel oleh seluruh karyawan dari PT. BANK MEGA TBK sebanyak 40 responden/orang yang terdiri dari beberapa karyawan dengan jabatan yang berbeda. Hasil 40 responden/orang tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan HRD.

Metode Analisis Data

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dengan menggunakan rumus regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = layanan perbankan

a = konstanta

b1 dan b2 = koefisien arah regresi

X1 = budaya organisasi

X2 = lingkungan kerja e = standart eror

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda bertujuan agar metode ini juga digunakan baik untuk mengidentifikasi kontribusi masing – masing variabel independent terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen (zahriyah et al, 2021).

Rumus uji Regresi Linier Berganda :

$$Y = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) = 1.672 + 0,341(X_1) + 0,595(X_2)$$

Y = Layanan Perbankan

a = konstanta

b1 = Koefisien X1

b2 = Koefisien X2

X1 = Budaya Organisasi

X2 = Lingkungan kerja

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur tingkat efektivitas penggunaan variabel bebas Budaya Organisasi (X1) dan Lingkungan kerja (X2) terhadap variabel terikat Layanan Perbankan (Y) PT. Bank Mega Tbk. Hasil analisis menunjukkan persamaan regresi untuk pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Layanan Perbankan PT. Bank Mega Tbk, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel IV.9.

Tabel 1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.672	3.035		.551	.585
	BUDAYA ORGANISASI	.341	.111	.350	3.070	.004
	LINGKUNGAN KERJA	.595	.111	.611	5.360	<.001

a. Dependent Variable: LAYANAN PERBANKAN

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 27

Untuk memastikan bahwa setiap model yang dapat digunakan dapat bekerja secara independen satu sama lain, perlu menginterpretasikan analisis yang dihasilkan dari analisis yang dibutuhkan

- a. Nilai konstanta ditemukan sebesar hasil persamaan regresi 1,672. Konstanta positif ini menunjukkan bahwa jika variabel independen, yaitu Budaya Organisasi (X1) dan Lingkungan kerja (X2), bernilai nol atau tidak berpengaruh, maka Layanan Perbankan tetap berada pada angka 1,672. Artinya, terdapat kontribusi dasar terhadap variabel Layanan Perbankan (Y) yang tetap ada meskipun tanpa pengaruh variabel lain.
- b. Dengan ketahu b1 berjumlah 0,341 maka dapat dikatakan bahwa variabel Budaya Organisasi (X1) berdampak positif pada variabel Layanan Perbankan (Y) Artinya, dengan asumsi tidak ada variabel lain atau bernilai 0, maka kenaikan 1 pada variabel Budaya Organisasi (X1) akan memberikan pengaruh besar 0,341 terhadap variabel Layanan Perbankan (Y)
- c. Dengan ketahu b2 berjumlah 0,595 maka dapat dikatakan bahwa variabel Lingkungan kerja (X2) berdampak positif pada variabel Layanan Perbankan (Y) Artinya, dengan asumsi tidak ada variabel lain atau bernilai 0, maka kenaikan 1 pada variabel Lingkungan kerja (X2) akan memberikan pengaruh sebesar 0,595 terhadap variabel Layanan Perbankan (Y).

Secara keseluruhan, model regresi linear berganda ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen Budaya Organisasi (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) berkontribusi terhadap variabel dependen Layanan Perbankan (Y) secara bersama – sama. Selain itu, karena masing – masing variabel memenuhi kriteria signifikansi, model regresi yang digunakan dianggap layak.

Uji t (Parsial)

Hasil penelitian ini membantu dalam menentukan variabel mana yang secara statistic memengaruhi variabel dependen. Uji parsial atau uji – t adalah uji koefisien regresi parsial untuk menentukan signifikansi masing – masing variabel independent terhadap variabel dependen (Sahir, 2022).

- a. Jika nilai sig $\leq 0,05$ atau nilai t hitung $\geq t$ tabel, maka Ha di terima dan Ho ditolak. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel yang diuji.
- b. Jika nilai sig $\geq 0,05$ atau nilai t hitung $\leq t$ tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel tersebut.

Penguji statistic, khususnya dalam uji t untuk mengetahui signifikansi antara variabel dalam penelitian. Adapun rumus untuk menentukan nilai t tabel adalah sebagai berikut :

$$T - \text{tabel} = t (\alpha/2 : n-k-1) = t (0,05/2 : 36-2-1) = t (0,025 : 33) t = 2.035$$

Keterangan :

- α : Tingkat Signifikasi
- k : Jumlah Variabel Independen n : Jumlah Sampel

Tabel 2 Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.672	3.035		.551	.585
	BUDAYA ORGANISASI	.341	.111	.350	3.070	.004
	LINGKUNGAN KERJA	.595	.111	.611	5.360	<.001

a. Dependent Variable: LAYANAN PERBANKAN

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 27

Berdasarkan hasil dari tabel 2, maka dapat disampaikan bahwa sebagai berikut:

- a. Dapat diketahui pada variabel Budaya Organisasi (X1), nilai signifikasi sebesar $0,004 \leq 0,05$ dan t hitung sebesar $3,070 \geq 2.035$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha1 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif secara parsial yang diberikan variabel Budaya Organisasi (X1) terhadap Layanan Perbankan pada PT. Bank Mega Tbk.
- b. Dapat diketahui pada variabel Lingkungan Kerja (X2), nilai signifikasi sebesar $0,001 \leq 0,05$ dan t hitung sebesar $5,360 \geq 2.035$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha2 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif secara parsial yang diberikan variabel Lingkungan Kerja (X2) terhadap Layanan Perbankan pada PT. Bank Mega Tbk.
- c. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel independen Budaya Organisasi (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap variabel dependen Layanan Perbankan (Y) di PT. Bank Mega Tbk. Uji t digunakan untuk mengukur kontribusi masing – masing variabel independen melalui koefisien regresinya terhadap variabel terikat (Wardani & Permatasari 2022)

Uji F (Simultan)

Uji f digunakan agar mengetahui apakah variabel – variabel bebas secara bersama – sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat atau tidak (Sahir, 2022).

- a. Jika nilai $sig \leq 0,05$ atau nilai f hitung $\geq f$ tabel, maka Ha diterima dan Ho ditolak. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel tersebut.
- b. Jika nilai $sig \geq 0,05$ atau nilai f hitung $\leq f$ tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel tersebut.

Rumus f tabel digunakan sebagai acuan untuk menentukan nilai batas dalam uji statistic F, yang memfokuskan pada pengujian signifikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

$$F \text{ tabel} = F (k : n-k-1) = F (2 : 36-2-1) = F (2 : 33) = 3,28$$

Keterangan :

n = Jumlah Sempel

k = Jumlah Variabel Independen

Tabel 4 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	557.285	2	278.642	75.564	<,001 ^b
	Residual	121.687	33	3.687		
	Total	678.972	35			

a. Dependent Variable: LAYANAN PERBANKAN

b. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, BUDAYA ORGANISASI

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 27

Berdasarkan tabel 4 terlihat nilai signifikan sebesar $0,001 \leq 0,05$ dan nilai f hitung sebesar 75,564 $\geq 3,28$ f tabel. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel Budaya Organisasi (X1) dan Lingkungan kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap Layanan Perbankan (Y) PT. Bank Mega Tbk. Dengan kata lain, kedua variabel independen tersebut secara bersama – sama memberikan kontribusi terhadap perubahan Layanan Perbankan (Wardani & Permatasari 2022).

Uji Koefisien Determinasi Simultan

Koefisien determinasi (R^2) Pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan suatu model dalam menerangkan variasi variabel dependennya. (Ghozali, 2020). R^2 memiliki kelemahan, untuk mengurangi kelemahan tersebut maka digunakan determinasi yang telah disesuaikan, yaitu *R Square*.

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan X1,X2,dan Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 ^a	.821	.810	1.92029

a. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, BUDAYA ORGANISASI

b. Dependent Variable: LAYANAN PERBANKAN

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 27

Dari tabel diatas, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,821, yang artinya bahwa variabel budaya organisasi dan lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap variabel layanan perbankan (Y) sebesar 82,1% sedangkan sisanya sebesar 17,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengukur faktor manakah yang paling berpengaruh dari variabel bebas terhadap terikatnya. Nilai yang besar menunjukan variabel independen yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel dependen. Tujuan menghitung koefisien determinasi parsial adalah untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling dominan terhadap variabel terikat. (Ghozali, 2020).

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel X1 dan Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815 ^a	.665	.655	2.58737

a. Predictors: (Constant), BUDAYA ORGANISASI

b. Dependent Variable: LAYANAN PERBANKAN

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 27

Dari tabel 6 diatas, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,665, yang artinya bahwa variabel budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap variabel layanan perbankan (Y) sebesar 66,5%, sedangkan sisanya sebesar 33,5% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 7 Hasil Summary

Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel X2 dan Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 ^a	.770	.763	2.14501

a. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA

b. Dependent Variable: LAYANAN PERBANKAN

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 27

Dari tabel diatas, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,770, yang artinya bahwa variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap variabel layanan perbankan (Y) sebesar 77,0%, sedangkan sisanya sebesar 23.0% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah menjabarkan hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, teori-teori yang telah mengukuhkan penelitian, dan metode penelitian yang digunakan, maka pada sub-bab ini dipaparkan mengenai hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Pembahasan dalam bab ini didapat melalui hasil pengumpulan data melalui studi dokumentasi, observasi, wawancara terhadap informan yang dibutuhkan dalam penelitian, serta diskusi yang terfokuskan terhadap masalah yang diteliti

Pengaruh Variabel Budaya Organisasi Terhadap Layanan Perbankan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel Budaya Organisasi (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Layanan Perbankan (Y) karyawan pada PT. Bank Mega, Tbk. Kesimpulan ini dapat dibuktikan dari hasil perhitungan Uji t parsial dengan nilai t hitung lebih besar 3,070 dibandingkan dengan nilai t tabel 2.035 dengan nilai signifikasinya $0,004 < 0,05$.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anton Gunawan dan Sutrisna (2022), Mitha Heriyanti Anggraeni dan Muhsin (2020), Citra Dwi Jatiningrum, Kuswandi dan Sri Rahayu (2024), Josafat Eleazar Surya (2022) Rifdah Abadiyah & Didik Purwanto (2018). Dari hasil 5 (lima) penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap performa Layanan Perbankan karyawan.

Pengaruh Variabel Lingkungan Kerja Terhadap Layanan Perbankan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Layanan Perbankan (Y) karyawan pada PT. Bank Mega, Tbk. Kesimpulan ini dapat dibuktikan dari hasil perhitungan Uji t parsial dengan nilai t hitung lebih besar 5,360 dibandingkan dengan nilai t tabel 2,035 dengan nilai signifikasinya $0,001 < 0,05$.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anton Gunawan dan Sutrisna (2022), Mitha Heriyanti Anggraeni dan Muhsin (2020), Citra Dwi Jatiningrum, Kuswandi dan Sri Rahayu (2024), Josafat Eleazar Surya (2022) Rifdah Abadiyah & Didik Purwanto (2018). Dari hasil 5 (lima) penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap performa Layanan Perbankan karyawan.

Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Simultan Terhadap Layanan Perbankan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak yang berarti bahwa Budaya Organisasi (X_1) dan Lingkungan Kerja (X_2) berpengaruh simultan dan signifikan terhadap Layanan Perbankan (Y) karyawan PT. Bank Mega, Tbk Sukapura. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil Uji F (simultan) yang menunjukkan hasil nilai f hitung $> f$ table yaitu $75,536 > 3,28$ dengan nilai signifikasinya sebesar $0,001 < 0,05$.



Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anton Gunawan dan Sutrisna (2022), Mitha Heriyanti Anggraeni dan Muhsin (2020), Citra Dwi Jatiningrum, Kuswandi dan Sri Rahayu (2024), Josafat Eleazar Surya (2022) Rifdah Abadiyah & Didik Purwanto (2018). Dari hasil 5 (lima) penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap performa Layanan Perbankan karyawan.

Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat implikasi secara teoristis maupun praktis. Secara teoristis penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan teori dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi. Hasil temuan yang menunjukkan bahwa Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Layanan Perbankan memperkuat teori bahwa perilaku karyawan dalam memberikan layanan sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai organisasi dan suasana kerja yang kondusif. Ini sejalan dengan pendekatan sistem dalam organisasi yang menekankan pentingnya lingkungan internal terhadap output organisasi, seperti layanan kepada nasabah

Sedangkan secara praktis pada PT. Bank Mega, Tbk hasil penelitian ini menjadi dasar penting dalam perumusan kebijakan strategis pengembangan SDM, antara lain:

1. Penguatan Budaya Organisasi: Manajemen perlu memperkuat budaya organisasi yang positif, seperti nilai kerja sama, integritas, profesionalisme, dan orientasi pada pelayanan. Budaya yang kuat dan sejalan dengan visi perusahaan akan meningkatkan konsistensi perilaku pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabah.
2. Perbaikan dan Penataan Lingkungan Kerja: Karena lingkungan kerja terbukti sangat signifikan memengaruhi layanan, manajemen perlu memperhatikan aspek fisik (ruang kerja, kenyamanan, pencahayaan), sosial (hubungan antar kolega), dan psikologis (rasa aman dan dukungan emosional). Lingkungan kerja yang sehat dan mendukung akan mendorong karyawan lebih produktif dan ramah dalam melayani.
3. Pengembangan Program Pelatihan dan Kinerja Layanan: Implikasi ini juga mendorong perlunya pengembangan program pelatihan dan reward system berbasis budaya organisasi serta pemantauan iklim kerja agar tetap selaras dengan tujuan peningkatan layanan perbankan.

Selain terdapat implikasi secara teoristis dan praktis, peneliti juga berpendapat bahwa penelitian ini juga memiliki implikasi kebijakan terhadap organisasi, antara lain:

1. Pihak bank dapat menjadikan hasil ini sebagai acuan dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan, dengan menjadikan budaya organisasi dan lingkungan kerja sebagai fokus utama dalam kebijakan internal.
2. Hasil ini dapat digunakan untuk meninjau kembali indikator kinerja layanan karyawan, agar tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga mencakup indikator perilaku organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian variabel budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap variabel layanan perbankan PT. Bank Mega Tbk yang berlokasi di Kelapa Gading Jakarta Utara, variabel budaya organisasi (X1) dan lingkungan kerja (X2) digunakan sebagai variabel independen sedangkan variabel

dependen digunakan adalah variabel layanan perbankan (Y), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Budaya Organisasi (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Layanan Perbankan (Y). Hal ini dibuktikan melalui uji t parsial dengan nilai t hitung sebesar 3,070 yang lebih besar dari t tabel 2.035, dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$. Artinya, semakin baik budaya organisasi, maka kualitas layanan perbankan yang diberikan karyawan juga meningkat.
2. Lingkungan Kerja (X2) juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Layanan Perbankan (Y). Hasil uji t menunjukkan bahwa t hitung sebesar 5,360 > t tabel 2.035 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, yang berarti bahwa lingkungan kerja yang kondusif turut mendorong peningkatan kualitas layanan perbankan.
3. Secara simultan, Budaya Organisasi (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Layanan Perbankan (Y). Hal ini dibuktikan melalui uji F dengan hasil f hitung sebesar $75,536 > f$ tabel 3,28, dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Dengan demikian, kedua variabel bebas secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi dalam layanan perbankan yang diberikan oleh karyawan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan dan pihak lainnya. Saran yang diberikan, antara lain:

1. Penguatan Budaya Organisasi
 - a. Mengembangkan program sosialisasi nilai-nilai perusahaan secara berkelanjutan kepada seluruh karyawan melalui workshop, training, dan komunikasi internal yang efektif
 - b. Menciptakan sistem reward dan recognition untuk karyawan yang menunjukkan perilaku sesuai dengan budaya organisasi yang diinginkan
 - c. Membangun komunikasi dua arah yang lebih baik antara manajemen dan karyawan untuk memperkuat rasa memiliki terhadap perusahaan
 - d. Mengintegrasikan nilai-nilai budaya organisasi dalam setiap proses bisnis dan pengambilan keputusan
2. Optimalisasi Lingkungan Kerja
 - a. Melakukan evaluasi berkala terhadap kondisi fisik tempat kerja, termasuk kenyamanan ruangan, fasilitas teknologi, dan peralatan pendukung
 - b. Menciptakan atmosfer kerja yang positif melalui program team building dan kegiatan yang meningkatkan kohesivitas tim
 - c. Mengembangkan sistem komunikasi internal yang efektif untuk mengurangi konflik dan meningkatkan koordinasi antar departemen
 - d. Menyediakan fasilitas kesejahteraan karyawan seperti ruang istirahat yang nyaman dan program kesehatan
3. Strategi Terintegrasi
 - a. Mengembangkan program holistik yang menggabungkan penguatan budaya organisasi

- dengan perbaikan lingkungan kerja
- b. Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap efektivitas program-program yang diimplementasikan
 - c. Menciptakan indikator kinerja yang mengukur dampak budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kualitas layanan
4. Pengembangan Berkelanjutan
- a. Melakukan penelitian lanjutan untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kualitas layanan perbankan
 - b. Membandingkan praktik terbaik dengan cabang-cabang lain atau pesaing untuk pembelajaran berkelanjutan
 - c. Mengembangkan program pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan prima

DAFTAR PUSTAKA

- ALFIANDRY, ARIEF, and LIDYA SITYA MULDOVA. 2021. "Pengaruh Job Insecurity, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan Pada Pt. Abc." *E-Jurnal Manajemen Trisakti School of Management (TSM)* 1(2): 77–84. doi:10.34208/ejmtsm.v1i2.1613.
- Anggraeni, Mitha Heriyanti, and Muhsin. 2020. "Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP-El." *Economic Education Analysis Journal* 9(2): 634–49. doi:10.15294/eeaj.v9i2.39478.
- Aziz, Farouk, and Edi Suryadi. 2017. "Influence of Interpersonal Organizational Culture and Communication to Employees Performance in General Bureau of the Ministry of Education and Culture of the Republic of Indonesia." *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 2(2): 178–87. <http://ejournal.upi.edu/index.php/jpmanper/article/view/00000>.
- Bagasworo, A, and Aziz Setyawan. 2020. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Serta Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Bank X Area Jakarta Selatan)." *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan* 6: 31–37. www.ojk.go.id.
- Baribin, Diah Pranitasari, and Cici Bela Saputri. 2020. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan." *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* 11(1): 46–61. doi:10.21009/jrmsi.011.1.03
- Collins, Sean P, Alan Storrow, Dandan Liu, Cathy A Jenkins, Karen F Miller, Duran, Maria, and Jose Sanchez. 2021. "Employee Engagement and Wellbeing in Times of COVID-19 : A Proposal of the 5Cs Model." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(5470): 2–15.
- Fauzi, Achmad, Jurica Lucyanda, Fadil Permana, Tifani Margaretha, and Mila Novita. 2024. "The Role of Auditor Independence, Professionalism, Skepticism, and Organizational Culture on Auditor Performance." *Jurnal Dinamika Akuntansi* 16(2): 168–86. doi:10.15294/jda.v16i2.3703.
- Gunawan, Anto, and Sutrisna Sutrisna. 2022. "Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan." *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis* 1(2): 1–6. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros>.



- Herlista, Adinda, Handoyo Joko, and Reni Shinta Dewi. 2013. "Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT. PLN (PERSERO) Area Semarang." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 1(1): 11–20.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2017. *MENGELOLA KUALITAS LAYANAN PERBANKAN IKATAN BANKIR INDONESIA : MODUL SERTIFIKASI JENJANG KUALIFIKASI III UNTUK TELLER DAN CUSTOMER SERVICE, JENJANG KUALIFIKASI IV UNTUK FUNDING SALES RERESENTATIVE DAN JENJANG KUALIFIKASI V UNTUK FUNDING PRODUCT DEVELOPMEN.*
- Jejen Musfah. 2015. *Manajemen Pendidikan. Teori, Kebijakan, Dan Praktik.* Edisi Pert. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Journals, Quest. 2022. "Work Place Relationships and Employee Performance in Selected Telecommunication Organizations in the Niger." 10(1): 1–5.
- Juliani, Lilis, Asri Djauhar, and Herman Titop. 2023. "PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE .Tbk BRILYAN PLAZA KENDARI." *Sultra Journal of Economic and Business* 4(1): 72–85. doi:10.54297/sjeb.v4i1.455.
- Kurniawan, Ignatius Soni, and Danang Hendaru Wijanarko. 2021. "Meningkatkan Kepuasan Kerja: Peran Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Dan Perceived Organizational Support." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 22(2): 11–21. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/ekobis/article/view/17716%0Ahttp://jurnal.unissula.ac.id/index.php/ekobis/article/viewFile/17716/7290>.
- Lieando, Jovian Jonathan, and Yanuar Yanuar. 2020. "Peranan Meaning of Work Memediasi Hubungan Antara Dukungan Organisasi Dan Kreativitas Karyawan." *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan* 2(3): 739. doi:10.24912/jmk.v2i3.9587.
- de Lucas Ancillo, Antonio, Sorin Gavriila Gavriila, and María Teresa del Val Núñez. 2023. "Workplace Change within the COVID-19 Context: The New (next) Normal." *Technological Forecasting and Social Change* 194(May 2022). doi:10.1016/j.techfore.2023.122673.
- Mansur, La, Sangkala, and Deddy T Tikson. 2013. "Karakteristik Budaya Organisasi Dan Hubungannya Dengan Kinerja Organisasi Pada Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan Di Indonesia." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 287.
- Muhammad Almas Budiaar, Sri Wahyuni Mega H, and Nuril Aulia Munawaroh. 2023. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Transformasi: Journal of Economics and Business Management* 2(4): 175–89. doi:10.56444/transformasi.v2i4.1159.
- Nur Utami, Ninda, Widya Parimita, and Suherdi Suherdi. 2023. "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai." *Jurnal Indonesia Sosial Sains* 4(01): 1–15. doi:10.59141/jiss.v4i01.764.
- Nurhadi, Habsulhadiprasodjo, and budiyanto. 2023. "Pengaruh Motivasi Dan Pelatihan Terhadap Kompetensi Pada Karyawan Tetap PT Asuransi Jasaraharja Kantor Pusat." *Jurnal Administrasi Bisnis* 3(2): 154.
- Orizanti, Selvy Virginita, Woro Utari, and Nugroho Mardi W. 2020. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Bojonegoro." *Jurnal Mitra Manajemen* 4(4): 621–34. doi:10.52160/ejmm.v4i4.377.
- Palandeng, Ribka Exanti, Olivia S Nelwan, and Yantje Uhing. 2022. "Pengaruh Promosi Jabatan, Rekan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pada Pt. Pln Unit Induk Wilayah Suluttenggo." *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10(3): 795. doi:10.35794/emba.v10i3.43105.



- Patanduk, Tabita, Bernhard Tewel, and Jessy J Pondaag. 2024. "The Effect of Job Performance Appraisal, Loyalty, and Seniority Assessment on Promotion of Police Members in the Community Service Section of the North Sulawesi Regional Police." *Jurnal EMBA* 12(1): 1075–83.
- Pramana, C. 2023. "Bab 1 Konsep Dasar Ilmu Manajemen. 1–15." : 1–15.
- Prasetyowati, Aviv Ika, Anang Kistyanto, and Dewie Tri Wijayati Wardoyo. 2024. "Analisis Pengaruh Self-Efficacy Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi Dinas Pendidikan Kepemudaan Dan Olahraga Kabupaten Magetan." *ASSET: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 7(2): 93–104. doi:10.24269/asset.v7i2.9878.
- Purwanto, Rifdah Abadiyah & Didik. 2019. "Pengaruh Budaya Organisasi , Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Bank Di Surabaya Abstrak Pendahuluan." 2(1): 49–66.
- Rachman, Dani, and Wily Kartika. 2020. "Pengaruh Perputaran Persediaan Dan Perputaran Piutang Terhadap Profitabilitas Pada Pt Bozzetto Indonesia Periode Tahun 2001-2017." *jurnal Ilmiah Akuntansi* 11(2): 5–15. <https://www.ejournal.unibba.ac.id/index.php/akurat/article/view/318/276>.
- Raharjo, Santosa Budi, Tri Gunarsih, and Nur Wening. 2024. "Kepemimpinan Kolektif Dalam Pengembangan Budaya Organisasi: Literature Review Study." *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)* 5(1): 109–32. doi:10.37631/ebisma.v5i1.1343.
- RECKY, Nazarudin, and ASNIATI BINDAS. 2022. "Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Puskesmas Sungai Piring Kabupaten Indragiri Hilir." *Jurnal Analisis Manajemen* 8(1): 18–25. doi:10.32520/jam.v8i1.2120.
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, Iryanto Irvan Jaya. 2024. "No Title 濟無No Title No Title No Title." 2: 306–12.
- Ronald R Manurung. 2023. "The Effect of Organizational Culture on Employee Performance Through the Work Motivation at Head Office of PT. Permodalan Nasional Madani." *Formosa Journal of Sustainable Research* 2(8): 1775–92. doi:10.55927/fjsr.v2i8.5341.
- Samiudin, Askal. 2024. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bsi Mobile." *Al-Qashdu : Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 4(1): 29. doi:10.46339/al-qashdu.v4i1.1318.
- Serang, Serlin. 2023. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Komunikasi Terhadap Disiplin Kerja Pegawai PT. Semen Bosowa Maros." *Jurnal Mirai Management* 8(3): 325–34.
- Sihotang, Anindya Windy, Greasia Oriza Sitio, Putri Patricia Sitinjak, Onan Marakali Siregar, and Yossie Rossanty. 2025. "Memahami Keputusan Pembelian Produk Sunscreen Azarine: Peran Pemasaran Influencer Dan Citra Merek Pada Mahasiswa Kota Medan." *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi* 4(1): 417–32. doi:10.55606/jurrie.v4i1.5776.
- Tamalene, Abdulharis, Masila Rumadaul, Politeknik Negeri Ambon, Sekolah Tinggi, and Abdul Azis Kataloka. 2024. "Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Radar Ambon)." *Jurnal Administrasi Terapan* VOL 3, NO.(1): 197–217. Terhadap, Organisasi, Kinerja Karyawan, Melalui Motivasi, and Darmo Permai. 2024. "MANAJEMEN." 14(1): 93–108.
- Totok Budisantoso dan Nuritomo. 2017. *BANK DAN LEMBAGA KEUANGAN LAIN*.