

# Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Sektor Unit Layanan Modal Mikro PNM Binjai

Jihan Feriska<sup>1</sup>, M. Ridho Anwar<sup>2\*</sup>, Najwa Andini<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Pendidikan Administrasi Perkantoran; Universitas Negeri Medan; Jl. William Iskandar Ps V, Medan Estate, Sumatera Utara; (061) 6613365; e-mail: jfriskah@gmail.com, ridhositepu86@gmail.com, najwandinii08@gmail.com.

\* Korespondensi: e-mail: ridhositepu86@gmail.com

Diterima: 04/12/24 ; Review: 11/12/24 ; Disetujui: 18/12/24

Cara citasi: Feriska, J, Hasyim H, Anwar, M.R, Andini, N. 2024. Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Sektor Unit Layanan Modal Mikro PNM Binjai. Jurnal Administrasi Kantor. 12 (2): 68-80.

---

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Unit Pelayanan Modal Mikro (ULaMM) PNM Binjai Sumatera Utara. Fokus penelitian ini adalah bagaimana elemen budaya organisasi, seperti nilai inti, norma, dan praktik kerja, mempengaruhi produktivitas, motivasi, dan kolaborasi antar karyawan. Metode kualitatif digunakan untuk menggali informasi secara mendalam dengan menggunakan teknik purposive sampling yang melibatkan kepala unit dan staf tetap ULaMM PNM Binjai sebagai responden. Data dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur dan observasi langsung terhadap lingkungan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi yang mendukung komunikasi terbuka, menghargai kontribusi individu dan pengembangan profesional memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa budaya organisasi berperan penting dalam mendorong efisiensi kerja dan kepuasan karyawan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan modal mikro. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya pengelolaan strategis budaya organisasi untuk mencapai keberlanjutan operasional yang lebih baik.

**Kata kunci:** PNM ULaMM , Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan

**Abstract:** This research aims to examine the role of organizational culture in improving employee performance at the Micro Capital Service Unit (ULaMM) PNM Binjai North Sumatra. The focus of this research is how elements of organizational culture, such as core values, norms, and work practices, influence productivity, motivation, and collaboration between employees. Qualitative methods were used to explore information in depth using purposive sampling techniques involving unit heads and permanent staff of ULaMM PNM Binjai as respondents. Data was collected through semi-structured interviews and direct observation of the work environment. The research results show that an organizational culture that supports open communication, respects individual contributions and professional development has a positive influence on employee performance. These findings strengthen the view that organizational culture plays an important role in encouraging work efficiency and employee satisfaction, which ultimately improves the quality of micro capital services. The implication of this research is the importance of strategic management of organizational culture to achieve better operational sustainability.

**Keywords:** PNM ULaMM, Organizational Culture, Employee Performance

## 1. Pendahuluan

Budaya organisasi merupakan elemen yang fundamental dalam setiap perusahaan atau institusi, karena berfungsi sebagai landasan yang membentuk perilaku, sikap, dan cara kerja seluruh anggotanya. Budaya organisasi merangkum nilai-nilai, norma, aturan, dan kebiasaan yang mengarahkan tindakan dan interaksi karyawan, baik dalam hubungan antarindividu maupun terhadap pekerjaan itu sendiri. Dalam lingkungan kerja yang dinamis, budaya organisasi tidak hanya menjadi identitas perusahaan tetapi juga memberikan arahan kepada karyawan mengenai apa yang dianggap benar, pantas, dan diharapkan oleh perusahaan. Seiring waktu, budaya ini memengaruhi cara karyawan menyesuaikan diri, berkolaborasi, dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

Pentingnya budaya organisasi tidak dapat diabaikan karena budaya yang kuat dan positif dapat mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Budaya yang baik dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, dan rasa memiliki di kalangan karyawan, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kinerja mereka. Sebaliknya, budaya organisasi yang kurang mendukung atau tidak selaras dengan tujuan perusahaan dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan semangat karyawan, yang pada akhirnya berpengaruh negatif pada produktivitas mereka. Dengan demikian, memahami dan mengelola budaya organisasi menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh manajemen.

Penelitian yang dilakukan oleh [Ridwan, 2021] dengan judul “Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan,” penelitian ini membahas peran budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen budaya organisasi, seperti nilai, norma, dan kebijakan yang diterapkan oleh pemimpin, memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Budaya yang mendukung inovasi, orientasi hasil, perhatian pada detail, dan kolaborasi tim dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih efektif dan efisien. Budaya yang kuat berkontribusi pada pembentukan kebiasaan kerja yang selaras dengan tujuan organisasi, sekaligus meningkatkan produktivitas.

Unit Layanan Modal Mikro PNM Binjai, sebagai salah satu cabang yang terletak di Sumatera Utara, memiliki peran penting dalam memberikan layanan pembiayaan

kepada pelaku usaha mikro di wilayah tersebut. Oleh karena itu, kinerja karyawan di ULaMM PNM Binjai sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Sejalan dengan penelitian [Dwita et al., 2023] menjelaskan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan, akan berdampak pada kepuasan pelanggan yang nantinya pelanggan akan menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut. Dengan demikian, penting untuk mengeksplorasi bagaimana budaya organisasi yang ada di ULaMM PNM Binjai dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan, pada akhirnya, efektivitas layanan permodalan yang diberikan.

Peneliti akan melakukan penelitian pada salah satu cabang Unit Layanan Modal Mikro PNM di Binjai, Sumatera Utara. Peneliti mengambil penelitian di sini dikarenakan peran budaya organisasi memiliki arti penting bagi kinerja anggota. penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara mendalam bahwa budaya organisasi dapat berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan di sektor Unit Layanan Modal Mikro PNM di Binjai.

## **Kajian Pustaka**

### **Budaya Organisasi**

Budaya Organisasi menurut [Nurakhim et al., 2023] Adalah sebuah kekuatan sosial yang tidak terlihat, namun mampu mendorong individu di dalam organisasi untuk melaksanakan tugas-tugas mereka. Schein dalam [Wahyudi, 2021] menjelaskan, Budaya merupakan wujud pemikiran yang dihasilkan melalui proses analisis kebutuhan organisasi terkait dengan pencapaian tujuan, sehingga terbentuk standar sikap dan perilaku dalam menjalankan pekerjaan.

Setiap individu dalam suatu organisasi akan mempelajari budaya yang berlaku di tempat kerjanya. Terutama bagi karyawan baru, mereka akan berusaha memahami aturan-aturan yang ada agar bisa diterima dalam lingkungan kerja. Mereka akan memperhatikan hal-hal yang diperbolehkan dan yang dilarang, apa yang dianggap baik atau buruk, benar atau salah, serta perilaku yang diharapkan dan yang sebaiknya dihindari di dalam organisasi tersebut.

Budaya organisasi dapat dipahami secara sederhana sebagai metode suatu tempat dalam menyelesaikan berbagai hal. Budaya ini mencakup berbagai pengalaman, filosofi,

harapan, nilai, serta norma yang berlaku, yang kemudian tercermin dalam perilaku para anggotanya. Aspek ini mencakup cara organisasi bekerja secara internal, berinteraksi dengan lingkungan eksternal, hingga membentuk harapan untuk masa depan. [Habudin, 2020]

Budaya organisasi merupakan sistem yang terdiri dari nilai-nilai, norma, keyakinan, serta kebiasaan yang diterima dan dikembangkan oleh para anggota di dalam suatu perusahaan. Budaya ini menjadi identitas yang memengaruhi cara karyawan berperilaku, berkomunikasi, dan menyelesaikan tugas sehari-hari. Setiap perusahaan memiliki budaya organisasi yang terbentuk dari visi, misi, sejarah, serta pengalaman bersama yang terus diwariskan dan dipelajari oleh anggota-anggota baru.

### **Pembentukan Budaya Organisasi**

Pembentukan budaya organisasi adalah proses yang melibatkan nilai, norma, serta keyakinan yang diyakini oleh anggota organisasi. Wibowo dalam [Syihabuddin, 2021] mengatakan bahwa proses ini dimulai dari filosofi pendirian organisasi yang ditanamkan oleh pendirinya, yang kemudian mempengaruhi kriteria perekrutan sumber daya manusia. Filosofi ini kemudian memengaruhi standar yang dibutuhkan dalam memilih anggota atau karyawan organisasi, mulai dari pimpinan hingga level paling bawah. Setelah itu, manajemen puncak menentukan perilaku yang diterima atau tidak dalam organisasi tersebut.

Budaya organisasi memiliki peran signifikan dalam membentuk perilaku dan tindakan anggota ketika melaksanakan tugas mereka. Budaya ini berkontribusi besar dalam mendukung terciptanya organisasi atau perusahaan yang efektif. Secara lebih spesifik, budaya organisasi berfungsi sebagai pedoman bagi anggota mengenai cara bertindak dan berperilaku dalam lingkungan kerja [Munawirsyah, 2021].

Pembentukan budaya organisasi adalah proses yang bergerak dan membutuhkan perhatian dari semua tingkat manajemen. Budaya yang positif tidak hanya membuat karyawan lebih puas dalam bekerja, tetapi juga membantu organisasi mencapai tujuannya. Karena itu, penting bagi perusahaan untuk terus mengembangkan dan menyesuaikan budaya organisasi agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan karyawan serta mengikuti perkembangan pasar.

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja merupakan hasil pencapaian tujuan organisasi yang dapat berupa output kuantitatif maupun kualitatif, serta mencakup aspek kreativitas, fleksibilitas, keandalan, atau elemen lain yang diharapkan oleh organisasi [Suprihati, 2014]. Menurut Mangkunegara dalam [Widjaja, 2021] menjelaskan bahwa Kinerja diartikan sebagai hasil pekerjaan yang dicapai oleh seorang karyawan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Menurut [Budiyanto and Mochklas, 2020] Kinerja karyawan merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu.

Kinerja karyawan umumnya menjadi tolak ukur yang digunakan perusahaan untuk menilai para karyawannya. Karyawan yang kinerjanya sesuai dengan standar, atau bahkan melampaui standar tersebut, bisa diberikan penghargaan. Sebaliknya, bagi mereka yang belum mencapai standar yang ditetapkan, konsekuensi tertentu dapat diberlakukan [Widjaja, 2021].

Dapat disimpulkan Kinerja karyawan adalah hasil kerja atau pencapaian yang dihasilkan oleh karyawan selama menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi. Kinerja ini mencerminkan seberapa efektif dan efisien seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, serta bagaimana kontribusinya terhadap tujuan dan keberhasilan perusahaan.

### **Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan di suatu organisasi sangat berperan dalam menentukan kesuksesan perusahaan. Setiap karyawan memiliki kinerja yang berbeda, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kasmir dalam [Wijaya and Fauji, 2021] mengatakan bahwa beberapa faktor utama yang memengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan dan keahlian yang mereka miliki. Kemampuan ini meliputi keterampilan teknis dan keahlian khusus yang membantu mereka dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Pengetahuan tentang pekerjaan dan bidang kerja juga sangat penting, karena semakin banyak pengetahuan yang dimiliki, semakin cepat dan berkualitas pekerjaan yang dihasilkan.

Selain itu, perancangan pekerjaan yang baik memberikan struktur dan panduan, sehingga karyawan bisa bekerja lebih teratur dan efektif. Kepribadian karyawan, seperti ketekunan dan kemampuan beradaptasi, juga sangat memengaruhi cara mereka bekerja.

Motivasi, baik yang datang dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan kerja, dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih giat dan penuh semangat.

Kepemimpinan dalam organisasi, termasuk cara seorang pemimpin mengarahkan dan mendukung karyawan, juga sangat penting. Pemimpin yang baik dapat meningkatkan semangat kerja dan kerja sama tim. Budaya organisasi, yaitu nilai dan norma yang berlaku dalam perusahaan, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung produktivitas karyawan. Kepuasan kerja juga menjadi faktor yang berpengaruh, di mana karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya cenderung bekerja dengan lebih baik. Loyalitas, komitmen, dan disiplin juga memperkuat kinerja karyawan, karena karyawan yang loyal dan disiplin akan lebih berdedikasi untuk mencapai tujuan Perusahaan [Dwita et al., 2024].

Menurut Sedarmayanti dalam [Pusparani, 2021], berbagai faktor yang memengaruhi kinerja meliputi: (1) Sikap dan mental, seperti motivasi, disiplin, dan etika kerja; (2) Tingkat pendidikan; (3) Kemampuan atau keterampilan; (4) Gaya kepemimpinan dalam manajemen; (5) Tingkat penghasilan; (6) Kompensasi berupa gaji serta fasilitas kesehatan; (7) Perlindungan sosial; (8) Lingkungan atau suasana kerja; (9) Ketersediaan sarana dan prasarana; (10) Penggunaan teknologi; serta (11) Kesempatan untuk meraih prestasi.

### **Permodalan Nasional Madani (PNM)**

PT Permodalan Nasional Madani (PNM) adalah lembaga keuangan yang didirikan pada tahun 1999 sebagai bagian dari grup Bank Rakyat Indonesia (BRI). Perusahaan ini berfokus pada penyediaan pembiayaan mikro bagi pelaku usaha kecil dan menengah (UKM), serta mendukung pengusaha perempuan prasejahtera melalui program-program inovatif. Salah satu layanan unggulannya adalah PNM Mekaar, yang dirancang untuk memberikan akses permodalan kepada perempuan pelaku usaha ultra mikro.

PNM mengoperasikan ribuan kantor cabang dan unit layanan di seluruh Indonesia dengan jaringan yang luas, menjadikannya salah satu pilar penting dalam pengembangan ekonomi mikro di tanah air. Selain memberikan pinjaman, PNM juga berkomitmen untuk meningkatkan kapasitas usaha nasabah melalui program pendampingan dan pelatihan kewirausahaan. Melalui berbagai inisiatif sosial dan lingkungan, seperti penanaman bibit unggul di desa-desa binaan, PNM berupaya menciptakan dampak positif bagi masyarakat.

Dengan total aset yang mencapai triliunan rupiah dan laba bersih yang signifikan, PNM tidak hanya berfungsi sebagai lembaga pembiayaan tetapi juga sebagai agen perubahan dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat Indonesia.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena jumlah anggota organisasi relatif sedikit, sehingga topik penelitian dapat dijelaskan secara mendalam. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan dalam ilmu sosial yang menggunakan paradigma alamiah. Pendekatan ini berlandaskan teori fenomenologi atau teori serupa lainnya untuk mengeksplorasi masalah sosial dalam suatu wilayah tertentu. Fokusnya adalah memahami latar belakang dan sudut pandang objek yang diteliti secara menyeluruh dan holistik [Nasution, 2023].

Penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu memilih responden berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Responden terdiri dari Kepala Unit dan Karyawan Tetap Unit Layanan Modal Mikro Kota Binjai, yang dipilih karena memiliki pengetahuan mendalam dan relevan terkait kebijakan serta implementasi layanan modal mikro. Pemilihan ini bertujuan memperoleh data valid dan mendalam tentang isu yang diteliti.

### Teknik Pengambilan Data

Dalam penelitian ini Pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Observasi, untuk mengamati langsung Unit Layanan Modal Mikro di Kota Binjai dan memperoleh gambaran umum.
2. Wawancara, dengan pegawai ULaMM untuk menggali informasi operasional dan dengan pelaku usaha untuk memahami pandangan mereka terhadap unit layanan tersebut.

**Tabel 1. Pertanyaan Wawancara**

<i>No</i>	<i>Variabel</i>	<i>Pertanyaan</i>
1.	Budaya Organisasi	1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana budaya organisasi di PNM Binjai?
		2. Apa nilai-nilai inti yang dianut oleh PNM Binjai yang Bapak/Ibu ketahui?
		3. Bagaimana pengaruh budaya PNM Binjai terhadap perilaku karyawan?
		4. Menurut pandangan Bapak/Ibu, seberapa sering komunikasi terbuka terjadi di antara manajemen dan karyawan di PNM Binjai?

		5. Bagaimana karyawan menilai dukungan yang mereka terima dari atasan dalam mencapai tujuan kerja?
		6. Menurut Bapak/bu, apa saja praktik yang diterapkan di PNM Binjai untuk mendorong kolaborasi antar tim?
		7. Bagaimana karyawan merasa dihargai dan diakui atas kontribusi mereka di tempat kerja?
2.	Kinerja Karyawan	1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana budaya organisasi memengaruhi kinerja karyawan di PNM Binjai?
		2. Apa pengaruh norma dan kebiasaan di tempat kerja terhadap motivasi karyawan yang bisa Bapak/Ibu rasakan?
		3. Apa dampak budaya organisasi terhadap produktivitas karyawan di PNM Binjai?
		4. Bagaimana budaya organisasi memengaruhi kemampuan karyawan untuk beradaptasi dengan perubahan?
		5. Sejah mana transparansi dan akuntabilitas di PNM Binjai memengaruhi kinerja karyawan
3.	Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan	1. Bagaimana budaya organisasi di PNM Binjai berkontribusi pada pengembangan karir karyawan?
		2. Sejah mana pelatihan dan pengembangan profesional diberikan kepada karyawan di PNM Binjai?
		3. Sejah mana karyawan merasa terlibat dalam pengambilan keputusan yang memengaruhi pekerjaan mereka?
		4. Bagaimana budaya organisasi mendukung terciptanya suasana kerja yang nyaman dan produktif?
		5. Menurut Bapak/bu, apa peran budaya organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi staf untuk mencapai target yang lebih tinggi?

Sumber : Data Diolah (2024).

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Hasil

##### Analisis Data Kualitatif

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Hasil analisis data mengungkapkan beberapa temuan penting terkait peran budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) PNM Binjai. Pertama, dalam aspek komunikasi, ditemukan bahwa komunikasi antara manajemen dan karyawan berjalan dengan baik, terutama dalam menyampaikan visi, misi, dan target organisasi. Namun, sebagian karyawan merasa bahwa diskusi dua arah perlu lebih sering difasilitasi untuk menyelesaikan kendala operasional. Hal ini



menunjukkan perlunya peningkatan mekanisme komunikasi yang lebih interaktif untuk mendukung efektivitas kerja.

Kedua, terkait dengan dukungan budaya organisasi, nilai-nilai seperti kolaborasi dan penghargaan terhadap kinerja individu terbukti mendorong karyawan untuk lebih produktif. Responden mencatat bahwa adanya apresiasi seperti bonus kinerja dan peluang pengembangan karir yang meningkatkan motivasi kerja. Meskipun demikian, beberapa responden menunjukkan perlunya evaluasi berkala untuk memastikan kebijakan penghargaan tetap relevan.

Ketiga, dalam hal pelatihan dan pengembangan profesional, sebagian besar karyawan mengakui bahwa pelatihan yang diadakan secara rutin membantu mereka meningkatkan keterampilan kerja. Namun, terdapat kesenjangan antara kebutuhan pelatihan yang dirasakan oleh karyawan dengan program pelatihan yang disediakan oleh organisasi. Penyelarasan ini dianggap penting untuk mengoptimalkan hasil pelatihan.

Keempat, hasil observasi menunjukkan bahwa budaya kerja tim yang kuat di ULaMM PNM Binjai memudahkan adaptasi terhadap perubahan kebijakan. Praktik kolaborasi yang aktif menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi dan penyelesaian masalah secara kolektif. Namun, ada kekurangan dalam penyesuaian kebijakan internal yang terkadang menyebabkan hambatan dalam proses operasional.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa budaya organisasi di ULaMM PNM Binjai memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, terutama dalam aspek komunikasi, penghargaan, pelatihan, dan kerja tim. Meski demikian, beberapa tantangan seperti kebutuhan komunikasi yang lebih interaktif dan peningkatan relevansi pelatihan memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas budaya organisasi.

## **Pembahasan**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengevaluasi peran budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) PNM Binjai. Hasil penelitian dianalisis berdasarkan beberapa dimensi utama, yaitu Komunikasi, Penghargaan, dan Pelatihan Profesional.

### **1. Peran Budaya Organisasi dalam Dimensi Komunikasi**

Dalam dimensi komunikasi, mayoritas responden menyatakan bahwa komunikasi terbuka antara manajemen dan karyawan telah berjalan cukup baik. Diskusi formal seperti rapat mingguan dan pelaporan hasil kerja rutin dianggap membantu menyelaraskan visi organisasi dengan tugas harian karyawan. Namun, terdapat beberapa responden yang menyoroti kurangnya kesempatan untuk dialog informal, yang dapat membantu menyelesaikan hambatan pekerjaan dengan lebih cepat. Selain itu, temuan menunjukkan bahwa karyawan mengapresiasi kejelasan komunikasi dari manajemen dalam menyampaikan target dan kebijakan organisasi. Meskipun demikian, ada kritik terkait ketidakkonsistenan informasi kebijakan di tingkat operasional, khususnya dalam implementasi kebijakan baru. Hal ini mengindikasikan perlunya penyesuaian dalam mekanisme komunikasi internal agar lebih konsisten dan inklusif.

## 2. Peran Budaya Organisasi dalam Dimensi Penghargaan

Dimensi penghargaan menunjukkan bahwa apresiasi terhadap pencapaian individu, seperti pemberian bonus kinerja atau promosi, memiliki dampak positif terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Sebagian besar responden mengungkapkan bahwa budaya organisasi yang menghargai kontribusi individu mendorong mereka untuk bekerja lebih keras.

Namun, terdapat kekhawatiran terkait transparansi proses penilaian kinerja. Beberapa responden merasa bahwa kriteria penilaian belum disampaikan dengan jelas, yang menyebabkan ketidakpuasan terhadap hasil evaluasi. Untuk mengatasi ini, organisasi disarankan memperkuat sistem penilaian kinerja yang transparan dan adil, termasuk dengan menyediakan umpan balik yang terstruktur bagi karyawan.

## 3. Peran Budaya Organisasi dalam Dimensi Pelatihan Profesional

Pada dimensi pelatihan profesional, sebagian besar responden menilai bahwa pelatihan yang diselenggarakan secara rutin membantu mereka meningkatkan keterampilan kerja, terutama dalam menghadapi perubahan kebutuhan nasabah. Pelatihan yang mencakup pengelolaan dana, strategi pemasaran, dan layanan pelanggan dinilai relevan dengan tugas sehari-hari mereka.

Namun, terdapat kesenjangan antara kebutuhan pelatihan yang dirasakan oleh karyawan dengan jenis pelatihan yang disediakan. Beberapa karyawan merasa bahwa pelatihan yang lebih spesifik dan mendalam, seperti pelatihan teknis berbasis

teknologi keuangan, perlu ditambahkan untuk mendukung efisiensi kerja. Oleh karena itu, manajemen perlu melakukan analisis kebutuhan pelatihan yang lebih komprehensif guna menyelaraskan program pengembangan kompetensi dengan kebutuhan operasional.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa budaya organisasi di ULaMM PNM Binjai telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui komunikasi yang terbuka, penghargaan atas kontribusi individu, dan pelatihan profesional. Menurut Mangkunegara, 2016 dalam [Hendra, 2020] Kinerja merujuk pada pencapaian hasil kerja yang berkaitan dengan kualitas yang dihasilkan oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diamanahkan kepadanya. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam konsistensi komunikasi kebijakan, transparansi penghargaan, dan relevansi pelatihan. Dengan melakukan perbaikan pada area tersebut, organisasi diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan kolaboratif untuk mendukung tujuan jangka panjang perusahaan.

#### **4. Simpulan**

Penelitian ini membuktikan bahwa budaya organisasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di ULaMM PNM Binjai. Budaya kerja yang berbasis pada komunikasi terbuka, penghargaan terhadap kontribusi, dan pengembangan profesional mendorong produktivitas dan efisiensi kerja karyawan. Selain itu, budaya yang kuat membantu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan memotivasi, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya pengelolaan budaya organisasi yang strategis untuk memperkuat keberlanjutan operasional dan daya saing unit layanan mikro di masa mendatang.

#### **Ucapan Terima Kasih**

Kami mengucapkan terima kasih kepada pihak yang ikut berpartisipasi dalam penyusunan jurnal ini. Bantuan mereka dalam pengumpulan data, analisis, dan diskusi telah memberikan nilai tambah yang signifikan terhadap hasil penelitian ini. Kami juga

berterima kasih kepada seluruh pihak di Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) PNM Binjai yang telah memberikan waktu dan informasi berharga, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar. Penghargaan khusus juga kami sampaikan kepada pihak redaksi Jurnal Administrasi Kantor yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk mempublikasikan hasil penelitian ini. Semoga jurnal ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam memahami peran budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

## Referensi

- Budiyanto E, Mochklas M. 2020. KINERJA KARYAWAN: Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja (Pendekatan Riset) Eko, Pertama. Mukhlis A, editor. Serang - Banten: CV. AA. RIZKY 2020 iii.
- Dwita F, Sudiantini D, Agustine L, Sedyoningsih Y, Channa K. 2023. The Effect of Moment of Truth, Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Economics, Finance and Management Studies* 6: 137–145.
- Dwita F, Supardi S, Santoso AT, Dexon C. 2024. How to Improve Sustainability Performance Through Human Resource Management and Green Supply Chain Management Strategies in the industrial Manufacturing Sector. *International Journal of Business, Law, and Education* 5: 1702–1715.
- Habudin. 2020. Budaya Organisasi. *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara* 1: 23–32.
- Hendra H. 2020. Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Tjut Nyak Dhien Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3: 1–12.
- Munawirsyah I. 2021. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara III Medan. *Bisnis Admistrasi (Bis-a)* 10: 15–23.
- Nasution AF. 2023. Metode Penelitian Kualitatif, Pertama. Albina M, editor. Bandung: CV. Harfa Creative. 184 p.
- Nurakhim B, Priyono S, Madiistriyatno H. 2023. Budaya Organisasi, Pertama. Mardian J, editor. Team YPCM. 82 p.
- Pusparani M. 2021. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2: 534–543.
- Ridwan. 2021. Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. 1: 14–24.
- Suprihati. 2014. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan sari jati di sragen issn :1693-0827. *Jurnal Paradigma* 12: 93–112.
- Syihabuddin MA. 2021. Budaya Organisasi Lembaga Pendidikan Dalam Perspektif Islam. *Menara* 12: 1–4.
- Wahyudi. 2021. Budaya organisasi, Pertama. Wahyudi, editor. Bekasi: PT Dewangga Energi Internasional. 144 p.

- Widjaja W. 2021. Analisis Kinerja Karyawan dan Faktor-Faktor yang Memengaruhinya : Studi Kasus di PT X. Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika 19: 32–40.
- Wijaya DWE, Fauji DAS. 2021. Determinan Kinerja Karyawan Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Nganjuk. Journal of Law, Administration, and Social Science 1: 84–94.