

PENERAPAN BUDAYA KERJA CINTA (*COMPETENT, INTEGRITY, TEAMWORK, COSTUMER AWARENES*) DI PT. BANK BPD BALI CAPEM LOVINA

Putu Agus Adnyana¹; Kadek Deni Darmawan^{2*}

Program Studi Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma
Singaraja, Singaraja, Indonesia^{1,2}

agusadnyana773@gmail.com¹, denidarmawan434@gmail.com^{2*}

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan budaya kerja CINTA sudah di terapkan dengan baik atau tidak pada PT.Bank BPD Bali Capem Lovina. Penelitian ini dilakukan pada PT.Bank BPD Bali Capem Lovina. Penelitian ini mengambil 5 (lima) orang responden yang merupakan karyawan Bank BPD Bali Capem Lovina. Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan Budaya kerja CINTA PT.Bank BPD Bali Capem Lovina ini sudah baik. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang mengatakan bahwa karyawan memiliki Budaya kerja CINTA yang sudah di terapkan untuk seluruh PT.Bank BPD Bali. Dilihat dari kompetensi karyawan dalam menyelesaikan tugas yang sesuai aturan, integritas karyawan yang baik dalam kegiatan, kerjasama tim yang dilakukan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang ditemukan saat kegiatan transaksi, hingga seluruh karyawan yang mengutamakan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : budaya kerja, kompeten, integritas, kerja sama, kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Bank BPD Bali yaitu lembaga keuangan berupa badan usaha yang terbentuk di pulau dewata Bali. Bank Pembangunan Daerah Bali pertama kali didirikan pada tanggal 5 Juni 1962. Dengan akte notaris I Ketut Rurus No 131 dengan nama Bank Pembangunan Daerah Bali, tanggal 14 Oktober 1967, maka telah diberikan izin untuk melakukan usaha dengan dibantu oleh 3 kantor Kas yaitu Kas Pancasari, kas Capem Tamblang dan kas Capem Lovina. Menurut Fanlia Adiprimadana Sanjaya (2021) konsep budaya kerja meliputi bagaimana cara meresapi sesuatu serta bertingkah laku dalam menjalankan tugas pada sebuah perkumpulan. Melakukan dan mentaati

budaya saat bekerja dapat menimbulkan suatu mutu pekerjaan yang dikerjakan sehingga dapat bermanfaat dengan baik. Adapun menurut Melanie Fitri Kusumadewi (2022), dan dikutip dari jurnal (Suwondo, 2014:9) Budaya kerja yaitu segerombolan tata cara yang dibuat agar dapat dijadikan pedoman oleh seluruh individu dalam sebuah instansi yang didalamnya mengikat suatu kepercayaan yang harus terus dipatuhi. Budaya Kerja CINTA PT, Bank BPD Bali memiliki maksud :

1. *Competent*

Mengedepankan intelektual , kemahiran serta ketekunan yang dibutuhkan dalam menuntaskan segala tuntutan kerja sehingga sesuai

dengan kualitas yang telah ditetapkan.

2. *Integrity*

Fokus serta selalu tunduk dengan nilai-nilai moral atau peraturan lainnya, dengan prinsip jujur adalah kunci utama dalam bekerja dan anti dengan tindakan yang merugikan perusahaan maupun masyarakat.

3. *Teamwork*

Keselarasan dalam tim saat menjalankan tugas yang telah dibagikan serta selalu mendukung sesama satuan kerja demi menciptakan situasi kerja yang nyaman dan tercapai kesuksesan.

4. *Customer Awareness*

Mengutamakan serta memprioritaskan pengguna jasa yang ditawarkan sehingga terciptanya kepercayaan dan terjalinnya hubungan yang baik sebagai patokan agar dapat terus berkembang.

Terdapatnya kebiasaan dalam bekerja dapat memicu keadaan kerja yang baik serta menjadi lebih produktif, sebagai pendorong karyawan yang handal dalam meningkatkan kinerja sehingga mencapai tujuan perusahaan, keharusan mentaati aturan kerja sendiri memiliki maksud untuk memperbaiki motivasi karyawan, mendatangkan komitmen karyawan secara terus menerus maka akan menekan adanya turnover pada karyawan, mengadakan sinergi berkualitas dapat menumbuhkan kerjasama tim di perusahaan, memperbaiki komunikasi antar karyawan, membenahi cara kerja yang tidak sesuai, menyokong keterampilan yang dimiliki agar dapat terus diasah serta dapat mewujudkan adanya keberhasilan dalam sebuah organisasi jika dapat terlaksana dengan baik. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

Penerapan Budaya Kerja CINTA (Competent, Integrity, Teamwork, Costumer Awarnes) di PT. BANK BPD Bali Capem Lovina.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dirumuskan maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Penerapan Budaya Kerja CINTA terhadap Produktivitas di Bank BPD Bali Capem Lovina?”

TUJUAN PENELITIAN

Dari latar belakang serta perumusan masalah yang ditemukan, menimbulkan keingintahuan untuk mengidentifikasi penerapan Budaya kerja “CINTA” di PT. Bank BPD Bali Capem Lovina.

LITERATUR REVIEW

Budaya Kerja

Budaya kerja ialah suatu yang dihasilkan dari manusia kemudian diterapkan untuk mencapai tujuan dari perusahaan dan diikuti oleh seluruh keluarga perusahaan. Menurut Ali (2022) dan dikutip dari jurnal Robbins (2008) mengungkapkan budaya kerja suatu penyampaian kepada karyawan untuk melakukan hal yang tidak merugikan dan dapat meningkatkan minat orang lain agar dapat ikut serta dalam melakukan yang terbaik untuk tujuan bersama.

Menurut Adha (2019), didefinisikan bahwa seluruh kebiasaan aktivitas yang terjadi dalam suatu perusahaan dikarenakan berkaitan dengan akal dan budi karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan.

Menurut Hasi (2020) Budaya adalah pembelajaran yang harus dipahami untuk mencari jalan terbaik dalam mengadaptasikan berbagai kebiasaan yang dipertemukan dalam organisasi. Dapat disimpulkan Budaya Kerja adalah

suatu aturan yang dibuat oleh perusahaan dan harus diterapkan oleh karyawan.

Kompetensi (*Competent*)

Kompetensi atau *competence* merupakan timbal balik dari sesuatu yang dilakukan oleh seseorang secara terus menerus agar dapat sesuai dengan hasil yang diinginkan. Seseorang dengan kemauan tinggi akan secara berkala mengasah kemampuannya melalui pengalaman kerja maupun pendidikan.

Rahmat Hidayat (2021), merumuskan kompetensi dikaitkan dengan rutinitas seseorang dalam upaya mendapatkan ilmu baru, sehingga dapat digunakan untuk menyelesaikan kewajiban serta tugas secara profesional.

Menurut Hayati (2024) kompeten diartikan sebagai suatu bibit yang telah ada dalam diri seseorang dan tumbuh menjadi karakter tetap sehingga mampu membedakan seseorang yang berkinerja baik dan yang belum berkinerja baik.

Zubaidi (2019) menyebutkan Kompetensi adalah ketangguhan individu atau suatu sistem dalam menjalankan kegiatan serta peran untuk mendapatkan apa yang diinginkan.

Dapat disimpulkan bahwa Kompetensi adalah kemampuan atau ilmu pengetahuan yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan berbagai kegiatan yang dilakukan nya.

Integritas (*Integrity*)

Wahyuni (2020), menyebutkan integritas adalah faktor yang dapat meningkatkan suatu mutu dari sebuah perusahaan. Kurangnya konsistensi seorang memicu kurangnya efektifitas kerja dalam sebuah organisasi dan menunda keberhasilan yang ingin dicapai.

Arifin (2021) menyampaikan integritas suatu gambaran keseimbangan antara apa yang diperintahkan dengan yang dilakukan

oleh seseorang, pendirian tetap yang selalu dilakukan tanpa melupakan prinsip dan nilai yang dipegang teguh.

Manoppo (2021) menyebutkan bahwa integritas bisa mempengaruhi produktivitas kerja karyawan.

Dapat disimpulkan bahwa Integritas merupakan gambaran diri anda dalam suatu organisasi yang terlihat dari perilaku dan tindakan sehari-hari.

Kerjasama (*Teamwork*)

Umumnya kerja sama berkaitan dengan kegiatan yang melibatkan lebih dari satu orang untuk mencapai suatu yang menjadi tujuan utama dalam kegiatan tersebut. Kerjasama terjalin untuk meringankan suatu proses dan menyingkat waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Rahmawati (2020) Menyebutkan bahwa kerjasama tim juga berpengaruh terhadap kesuksesan organisasi.

Febrianto (2021) Menyebutkan Kerjasama tim ialah suatu kumpulan orang –orang yang mempunyai satu tujuan yang sama dan berupaya untuk memudahkan pekerjaan yang sulit untuk dikerjakan secara individu sehingga harus saling meyakinkan satu sama lain.

Ibrahin (2021) Menyebutkan kerjasama tim adalah segerombol orang dengan karakteristik berbeda namun mempunyai maksud dan ingin menyatukan tujuan yang sama sehingga berkumpul menjadi satu kesatuan.

Kesimpulannya kerjasama tim yaitu orang – orang yang bergabung dan mempunyai satu tujuan dan ingin dicapai secara bersama.

Kepuasan Pelanggan (*Costumer Awerness*)

Gultom (2020) *Costumer awareness* adalah aksi pengguna produk untuk mempertahankan apa yang dimiliki dari ancaman luar lingkungan dengan cara mencari berita yang relevan sehingga

saat menginginkan sesuatu para pengguna tersebut tidak merasakan kerugian.

Sasongko (2021) Menyebutkan Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Pramudita (2022) Menyebutkan kepuasan ialah perasaan sukacita ataupun frustasiseseorang yang ada karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau akibat) terhadap ekspektasi.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan yaitu perasaan puas yang dimiliki seseorang pada hal yang telah diperoleh.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif yang didukung oleh teori terdahulu. Data dalam artikel ini adalah berupa fakta atau asli yang didapatkan langsung dari hasil wawancara dengan narasumber handal yang mendalam mengetahui mengenai data yang diperlukan. Teknik penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kinerja-kinerja tertentu. Dimana pemilihan informan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan telah ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan dokumentasi, dengan teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian serta menyimpulkannya. Keabsahan data pada penelitian ini dilakukan dengan triangulasi sumber yaitu mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber seperti wawancara dan observasi. Untuk pengecekan data ini dilakukan setelah mempunyai data yang diperoleh melalui sumber maupun observasi, data yang diperoleh dapat

berupa hasil wawancara, foto-foto, maupun rekaman hasil dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Indikator Budaya Kerja CINTA PT. Bank BPD Bali Capem Lovina

1. Kompetensi (*Competent*)

Rosmaini (2019) Kompetensi adalah ketelatenan kerja seseorang yang terdiri dari intelektual yang dimiliki, kompetensi serta disiplin kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kompetensi yaitu perpaduan antara keterampilan, ilmu (*knowledge*), dan tingkah laku (*attitude*) secara nyata dapat terlihat secara langsung dan diterapkan secara kritis guna mewujudkan pencapaian organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi karyawan terhadap organisasinya.

Dalam hal ini narasumber (karyawan) menyatakan bahwa sudah mempunyai kompetensi yang sudah mumpuni. Berdasarkan hasil wawancara mengenai budaya kompetensi dalam perusahaan.

Hal ini terbukti dalam pertanyaan yang di sampaikan peneliti kepada narasumber. Tanggapan narasumber seperti berikut, *“Untuk mengetahui karyawan yang berkopetensi dilakukan dengan cara melihat feedback atau umpan balik karyawan. Umpan balik akan secara naturan dapat dilihat dari bagaimana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan. Dapat dikatakan, dengan melihat respon dari karyawan atas pekerjaan yang dilakukan sehari – hari kita sudah bisa mendapatkan gambaran yang baik atas kompetensi karyawan yang bekerja di PT. Bank BPD Capem Lovina ini. Setelah menerima feedback tersebut dapat menilanya lagi dari kinerja karyawa selama 1 bulan dan juga mengamati ketepatan waktu bekerja serta absesnsi yang dilakukan*

selama 1 bulan. Dari cara tersebut karyawan yang bekerja disini sudah memenuhi syarat kompetensi dan dapat di bilang sudah memiliki kompetensi yang tinggi. ”.

Dari hasil wawancara dengan kepala Capem PT. Bank BPD Bali Capem Lovina, karyawan sudah memiliki tingkat kompetensi yang tinggi dikarenakan setiap karyawan dilihat berdasarkan *feedback* atau umpan balik yang di amati oleh kepala Capem. Kinerja yang selalu di awasi setiap hari sehingga mendapatkan gambaran karyawan yang telah memiliki kompetensi.

Hasil tersebut didukung oleh teori yang disampaikan, Rahmat Menurut Hayati (2024) kompeten memiliki makna sebagai watak seseorang yang terlihat dari bagaimana seorang individu mengaplikasikan keterampilan (*Skill*), pengetahuan (*Knowledge*) dan caranya dalam bertindak laku (*Attitudes*).

Dapat di ambil contoh berdasarkan teori yang ada, dari Skill yaitu karyawan yang bekerja 5 tahun di bandingkan dengan karyawan yang bekerja 10 tahun akan ada perbedaan target yang dicapai dikarenakan skill atau pengetahuan mereka dibidangnya berbeda melalui pengalaman yang pernah mereka alami, adapun contoh perilaku personal karyawan seperti saat karyawan *Costumer Service* melayani nasabah, dari sikap awal menyampaikan salam “selamat pagi” disertai dengan gerak tubuh yang sopan itu sudah termasuk ke dalam perilaku personal.

2. Integritas (*Intergrity*)

Redjeki (2013), menyebutkan integritas adalah rangkaian sebuah prosedur dalam menciptakan hal yang lebih bermakna dan berharga baik dalam lingkup internal maupun eksternal. Integrasi mempunyai arti kesempurnaan atau keseluruhan. Integritas juga telah

didefinisikan dengan menekankan konsistensi moral, keutuhan pribadi, atau kejujuran. Dalam hal ini narasumber menyatakan bahwa karyawan PT Bank BPD Bali Capem Lovina yang memiliki kompetensi tinggi dengan langsung sudah mempunyai integritas yang baik.

Hal ini terbukti dalam pertanyaan peneliti kepada narasumber, bahwa “*Bagaimana bisa mengetahui jika karyawan yang lain sudah memiliki integritas yang baik?*”. Narasumber menyatakan, bahwa *untuk mengetahui karyawan yang mempunyai integritas yang baik dapat menilai dari karyawan yang mengoperasikan kinerja dengan reputasi positif untuk Bank dan sesama karyawan lain . Hal ini tentu sangat penting jika karyawan menerapkan kinerja dengan maksimal, atau melayani nasabah dengan atitud yang baik. Dari hal tersebut nilai integritas karyawan juga sangat penting bagi perusahaan maupun sesama karyawan, dari sudut penilaian, semua karyawan sudah memiliki integritas yang baik. ”.*

Dari hasil wawancara karyawan PT. Bank BPD Bali Capem Lovina, karyawan sudah mempunyai integritas yang baik dilihat dari cara penilaian yang dilakukan oleh salah satu karyawan yang menjabat sebagai bagian DOC.

Hasil dari wawancara tersebut di dukung oleh teori Wahyuni (2020), menyebutkan integritas adalah faktor yang dapat meningkatkan suatu mutu dari sebuah perusahaan. Kurangnya konsistensi seorang memicu kurangnya efektifitas kerja dalam sebuah organisasi dan menunda keberhasilan yang ingin dicapai.

Arifin (2021) menyampaikan integritas suatu gambaran keseimbangan antara apa yang diperintahkan dengan yang dilakukan oleh seseorang, pendirian tetap yang

selalu dilakukan tanpa melupakan prinsip dan nilai yang dipegang teguh.

Dari teori di atas adapun contoh yang menggambarkan prinsip nilai yang di pegang teguh tanpa adanya kepalsuan yaitu target yang dicapai oleh karyawan harus sesuai dengan nilai uang yang di peroleh tanpa adanya kekurangan walau itu satu rupiah, dengan demikian integritas karyawan akan dikatakan baik.

3. Kerjasama (*Teamwork*)

Arif Fathurrahman (2019) dipetik dari jurnal Hellriegel dan Slocum (2011 : 349) menyiratkan arti bahwa suatu tim adalah terdiri dari beberapa karyawan yang memberikan dorongan serta motivasi dan berkompromi agar dapat bekerja beriringan serta bergandeng tangan satu sama lain untuk dapat diandalkan dalam keadaan apapun. Biasanya, kerja sama merupakan aktivitas atau usaha yang dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Kerjasama akan timbul apabila dalam suatu perkumpulan menetapkan maksud yang sama dan tujuan serupa agar lebih mudah tercapai.

Dalam hal ini narasumber yang menjabat sebagai kepala Capem menyatakan bahwa karyawan PT Bank BPD Bali Capem Lovina melakukan kerja sama tim yang baik untuk memperoleh kinerja perusahaan yang maksimal.

Terbukti hal ini dalam pertanyaan peneliti kepada narasumber yang menanyakan “*Bagaimana mengetahui kerjasama tim yang dilakukan oleh karyawan sudah maksimal?*”. Narasumber pun bertanggung, bahwa “*menilai kerja sama tim antar karyawan melalui salah satu hal yang paling penting dalam kerja sama adalah fokus menciptakan tim yang inklusif dan beragam yang dilakukan setiap karyawan. Selanjutnya setiap karyawan yang melakukan kerja sama harus dapat*

menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang sudah diberikan, setiap karyawan juga harus mampu menjaga kepercayaan tim satu sama lain, lalu pada saat pengambilan keputusan karyawan harus saling memberikan waktu untuk menyampaikan argument agar dapat mencapai keputusan bersama. Itulah cara untuk mengetahui kerja sama antar karyawan, dan berdasarkan hal itu ada beberapa karyawan yang kurang baik dalam bekerja sama, tetapi untuk memperbaiki nya dapat diberikan pengarahan agar karyawan tersebut kedepannya dapat bekerja sama dengan tim lebih baik lagi”.

Dari hasil wawancara dengan kepala Capem PT. Bank BPD Bali Capem Lovina, bahwa karyawan Bank sudah melakukan kerja sama yang cukup baik, walaupun ada beberapa karyawan yang kurang maksimal dalam bekerja sama dengan tim, kepala Capem dengan sigap langsung memberikan pengarahan agar karyawan tersebut dapat bekerja sama dengan baik kedepannya, sehingga aktivitas Bank pun berjalan maksimal.

Hasil wawancara tersebut di dukung teori yang dinyatakan Rahmawati (2020) Menyebutkan bahwa kerjasama tim juga berpengaruh terhadap kesuksesan organisasi. Febrianto (2021) Menyebutkan Kerjasama merupakan pekerjaan yang digarap lebih dari satu orang yang pekerjaannya telah dikordinasikan dan dibagikan secara adil untuk masing – masing orang.

4. Kepuasan Pelanggan (*Costumers Awarness*)

Menurut Rohaeni (2018) Kepuasan memiliki makna tingkatan rasa yang timbul dari dalam diri sesudah membandingkan sesuatu yang pernah dimiliki dan memberikan manfaat yang sesuai dengan apa yang diinginkan. Dalam hal ini peneliti bertanya kepada beberapa nasabah untuk mengetahui

kepuasan yang mereka terima dari pelayanan Bank BPD Bali Capem Lovina. Wawancara pertama dengan peneliti menyatakan pertanyaan seperti berikut “ *Selamat siang, sebagai nasabah PT. Bank BPD Bali Capem Lovina apakah pelayanan yang di berikan dari pihak Bank sudah memuaskan ?* “.

Narasumber menyatakan jawaban seperti berikut, “*selamat siang, Selama menjadi nasabah dari Bank BPD, saya sudah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, misalnya pada saat pertama kali membuka tabungan disana, nasabah disambut baik oleh karyawan bagian CS, walaupun sempat salah memberikan informasi data diri, karyawan disana mengingatkan kembali untuk melihat data yang diberi. Tabungan juga dapat diselesaikan dengan cepat, jadi untuk pelaynan Bank BPD khususnya yang di Lovina sudah sangat memuaskan* ”.

Wawancara kedua dengan pertanyaan yang sama, jawaban dari narasumber yaitu : “*Selamat siang, saya memang sudah percaya dengan Bank BPD yang di lovina, selama ini saya tidak pernah merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan, entah itu pelayanan dari bagian taller maupun Costumer Service, pernah sekali saya lupa buku tabungan di samping tempat CS dan saat itu kondisi Bank sangat ramai, tapi pegawai CS sangat teliti akan barang berharga milik nasabah dan membawakan buku tabungan saya ke motor padahal kondisi saat itu sangat ramai dengan nasabah, makanya saya sangat suka dan puas dengan pelayanan dari Bank BPD Capem lovina.*”

Wawancara ketiga diperoleh jawaban dari narasumber yaitu : “*Selamat siang, pelayanan dari pihak Bank menurut saya pribadi selaku nasabah, untuk pelayanan sudah tidak ada kendala sama sekali, dari karyawan*

yang sangat ramah dan juga pelayanan yang sangat nyaman, selain itu pencairan kredit sangat cepat dan tidak rumit untuk menyiapkan persyaratan nya, begitu saja menurut saya ”.

Dari hasil wawancara dengan nasabah PT. Bank BPD Bali Capem Lovina, nasabah yang telah di wawancarai sudah puas dengan pelayanan yang diberikan dari pihak Bank dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan sudah sangat baik, hasil ini diperkuat dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan nasabah PT. Bank BPD Capem Lovina

Hasil dari wawancara ini di dukung oleh teori yang disampaikan oleh Gultom (2020) *Costumer awareness* adalah aksi pengguna produk untuk mempertahankan apa yang dimiliki dari ancaman luar lingkungan dengan cara mencari berita yang relevan sehingga saat menginginkan sesuatu para pengguna tersebut tidak merasakan kerugian. Contoh realita dari hasil ini yaitu, para nasabah mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan dari pihak Bank.

Pembahasan

1. Kompetensi (Competent)

Penelitian terdahulu Rahmat Hidayat (2021), merumuskan kompetensi dikaitkan dengan rutinitas seseorang dalam upaya mendapatkan ilmu baru, sehingga dapat digunakan untuk menyelesaikan kewajiban serta tugas secara profesional.

Rosmaini (2019) Kompetensi adalah seberapa jauh setiap individu dapat memahami dan menjalankan suatu pekerjaan yang ditugaskan hingga dapat memberikan hasil maksimal sesuai dengan tingkat kualifikasi yang diberlakukan.

Kompetensi atau *competence* adalah hasil yang ditimbulkan dari pekerjaan

konsisten atau terus menerus sehingga dapat melekat menjadi kemahiran kerja. Dalam hal ini narasumber (karyawan) menyatakan bahwa sudah mempunyai kompetensi yang sudah mumpuni.

Pembahasan ini diperkuat oleh teori yang disampaikan Hayati (2024) kompeten diartikan sebagai suatu bibit yang telah ada dalam diri seseorang dan tumbuh menjadi karakter tetap sehingga mampu membedakan seseorang yang berkinerja baik dan yang belum berkinerja baik.

Pendapat peneliti dari pembahasan ini, untuk menjadi seorang praktisi yang memiliki kompetensi, maka seseorang tersebut harus giat dan terus mengembangkan kemauan dalam mempelajari hal baru baik melalui pendidikan formal maupun non formal. Karyawan PT. Bank BPD Bali Capem Lovina juga harus mempunyai kompetensi yang baik untuk pencapaian perusahaan yang maksimal.

2. Integritas (*Integrity*)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arifin (2021) menyampaikan integritas suatu gambaran keseimbangan antara apa yang diperintahkan dengan yang dilakukan oleh seseorang, pendirian tetap yang selalu dilakukan tanpa melupakan prinsip dan nilai yang dipegang teguh.

Redjeki (2013), menyebutkan integritas adalah rangkaian sebuah prosedur dalam menciptakan hal yang lebih bermakna dan berharga baik dalam lingkup internal maupun eksternal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Manoppo (2021) menyebutkan bahwa integritas berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Dapat disimpulkan bahwa Integritas merupakan gambaran diri anda dalam suatu organisasi yang terlihat dari perilaku dan tindakan sehari-hari.

Dengan demikian pendapat peneliti bisa disimpulkan bahwa Integritas adalah hal penting dimiliki dan terus ditumbuhkan untuk menunjang keberlangsungan dan kelancaran dalam organisasi, pemimpin memiliki peran yang penting untuk menumbuhkan rasa integritas yang tinggi antar sesama karyawan, karyawan dengan pimpinan maupun karyawan dengan pengguna jasa. Karyawan PT. Bank BPD Bali Capem Lovina telah memiliki integritas yang baik.

3. Kerjasama (*Teamwork*)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh, Rahmawati (2020) Menyebutkan bahwa kerjasama tim juga berpengaruh terhadap kesuksesan organisasi. Arif Fathurrahman (2019) dipetik dari jurnal Hellriegel dan Slocum (2011 : 349) menyiratkan arti bahwa suatu tim adalah terdiri dari beberapa karyawan yang memberikan dorongan serta motivasi dan berkompromi agar dapat bekerja beriringan serta bergandeng tangan satu sama lain untuk dapat diandalkan dalam keadaan apapun. Biasanya, kerja sama merupakan aktivitas atau usaha yang dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Kerjasama akan timbul apabila dalam suatu perkumpulan menetapkan maksud yang sama dan tujuan serupa agar lebih mudah tercapai.

Hasil Penelitian ini didukung oleh teori Ibrahim (2021) Menyebutkan kerjasama tim adalah segerombol orang dengan karakteristik berbeda namun mempunyai maksud dan ingin menyatukan tujuan yang sama sehingga berkumpul menjadi satu kesatuan.

Dari penelitian terdahulu peneliti berpendapat bahwa, kerja dalam sebuah kelompok akan berjalan apabila orang yang berada dalam kelompok tersebut mau dan mampu menyatukan pemikiran guna mencapai satu tujuan yang sama.

Karyawan PT. Bank BPD Bali Capem Lovina telah mempunyai kerja sama tim yang baik.

4. Kepuasan Pelanggan (*Costumers Awarness*)

Penelitian terdahulu yang dilakukan Gultom (2020) *Costumer awareness* adalah aksi pengguna produk untuk mempertahankan apa yang dimiliki dari ancaman luar lingkungan dengan cara mencari berita yang relevan sehingga saat menginginkan sesuatu para pengguna tersebut tidak merasakan kerugian.

Menurut Rohaeni (2018) Kepuasan memiliki makna tingkatan rasa yang timbul dari dalam diri sesudah membandingkan sesuatu yang pernah dimiliki dan memberikan manfaat yang sesuai dengan apa yang diinginkan.

Hasil penelitian ini berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pramudita (2022) mengemukakan pendapat bahwa rasa puas adalah ketika melewati keadaan yang memungkinkan seseorang harus membandingkan sesuatu dan memilih salah satu dari apa yang dibandingkan yang dianggap lebih dapat memberikan keuntungan.

Dengan demikian peneliti berpendapat bahwa kepuasan pelanggan (*Costumer awareness*) adalah rasa yang ditimbulkan oleh pengguna jasa maupun produk apabila sesuai dengan ekspektasi yang diharapkannya.

Karyawan PT. Bank BPD Bali Capem Lovina mengutamakan kepuasan pelanggan guna menapai pencapaian yang maksimal. Hal tersebut dilihat dari hasil wawancara peneliti terhadap nasabah PT. Bank BPD Bali Capem lovina, dari hasil wawancara para nasabah sudah puas dengan pelayanan yang diberikan dari pihak Bank.

KESIMPULAN

Berdasarkan masalah dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa, Budaya kerja CINTA PT.Bank BPD Bali Capem Lovina ini telah memberikan yang terbaik. Diungkapkan melalui hasil kajian yang mengatakan apabila karyawan memahami Budaya kerja CINTA yang sudah di terapkan untuk seluruh PT.Bank BPD Bali. Dilihat dari kompetensi karyawan dalam menyelesaikan tugas yang sesuai aturan, integritas karyawan yang baik dalam kegiatan, kerjasama tim yang dilakukan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang ditemukan saat kegiatan transaksi, hingga seluruh karyawan yang mengutamakan kepuasan nasabah. Maka jika karyawan sudah menerapkan Budaya Kerja CINTA dengan maksimal maka pencapaian Bank akan tercapai Maksimal.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka saran yang dapat diberikan guna menerapkan hasil pengujian yang telah dilakukan, yakni:

1. Pihak Perusahaan
 - a. Kepada pihak perusahaan agar lebih meningkatkan lagi kompetensi untuk para karyawannya.
 - b. Kepada pihak perusahaan agar kedepannya mengawasi integritas dari para karyawannya agar dapat meningkatkan kualitas SDM dari masing- masing karyawan
 - c. Kepada pihak perusahaan agar memberikan pelatihan tentang kerja sama tim, untuk para karyawan agar tidak lagi ada karyawan lagi yang kurang maksimal dalam hal kerja sama tim
 - d. Kepada pihak perusahaan agar meningkatkan lagi kualitas pelayanan untuk nasabah, agar kedepannya para nasabah tetap nyaman untuk melakukan transaksi pada bank
2. Penelitian Selanjutnya

Kepada Peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian, agar meneliti variable yang lain ataupun tempat yang berbeda.

REFERENSI

- [1] Adha, R. N., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. (2019). *Pengaruh Motivasi Kerja , Lingkungan Kerja , Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember*. 4(1), 47–62.
- [2] Alfansyur, Andarusni, Mariyani, M. (2020). "Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial." *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5.2 (2020): 146-150.
- [3] Ali, H., Sastrodiharjo, I., & Saputra, F. (2022). *Pengukuran Organizational Citizenship Behavior : Beban Kerja , Budaya Kerja dan Motivasi (Studi Literature Review)*. 1(1), 83–93.
- [4] Aribowo, H. (2017). *PENYEDIA DATA DAN INFORMASI DALAM MENUNJANG PENELITIAN BISNIS*. 433–444.
- [5] Arifin, A. L., & Takrim, M. (2020). *INTEGRITAS DAN KEPEMIMPINAN MILENIAL : KASUS PADA HR LEADER Integrity and Millennial Leadership : Case at HR Leader Abstrak*.
- [6] Arismunandar, O. S. (n.d.). *Teknik Wawancara Jurnalistik*. 1–9.
- [7] Bagus, I. D. A., Pujaastawa, G. D. E., Antropologi, P. S., Sastra, F., Budaya, D. A. N., & Udayana, U. (2016). *Teknik wawancara dan observasi untuk pengumpulan bahan informasi*. 1–11.
- [8] Basic, V., Sumsel, B., & Cabang, B. (2017). *SISTEM INFORMASI DOKUMENTASI DAN KEARSIPAN BERBASIS CLIENT-SERVER PADA BANK SUMSEL BABEL CABANG SEKAYU* Ekkal Prasetyo Program Studi Teknik Informatika Politeknik Sekayu Email excal.polsky@gmail.com. VII(2), 1–10.
- [9] Fanlia Adiprimadana SanjayaBudaya, D., Dan, K., Kerja, D., & Kinerja, T. (2021). *Jieb : jurnal ilmiah ekonomi bisnis issn online 2615-2134*. 2, 70–82.
- [10] Febrianto, F. Y., Dan, K., Kepemimpinan, K. T. I. M., & Efektif, K. (2021). *PENDEKATAN KEPEMIMPINAN TIM , DAN EFEKTIVITAS TIM (SUATU KAJIAN STUDI LITERATURE REVIEW ILMU MANAJEMEN TERAPAN)*. 2(2), 598–609.
- [11] Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*. 3(September), 171–180.
- [12] Hasi, H. R., Effendy, S., Rambe, M. F., Manajemen, P. M., Muhammadiyah, U., & Utara, S. (n.d.). *Pengaruh Lingkungan Kerja , Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Labuhanbatu Utara*. 1(3), 209–219.
- [13] Hayati, N., Yulianto, E., & Bandung, U. L. (n.d.). *Efektivitas Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia*. 98–115.
- [14] Hidayat, R. (2021). *Pengaruh Motivasi , Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja*. 5(1), 16–23.
- [15] Ibrahim, F. E., Djuhartono, T., Sodik, N., Indraprasta, U., Guru, P., & Indonesia, R. (2021).

- Pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja karyawan di pt lion superindo. 1(2), 316–325.*
- [16] Iii, B. A. B. (2019). Firdhayanti, 2020. 2002.
- [17] Kuantitatif, T. A. (2006). Teknik Analisis Kuantitatif.
- [18] Manoppo, P., Tewal, B., Trang, I., Kerja, P. B., Kerja, L., Integritas, D. A. N., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Ratulangi, U. S. (2021). *TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DI PT . EMPAT SAUDARA MANADO THE INFLUENCE OF WORKLOAD , WORK ENVIRONMENT AND INTEGRITY ON EMPLOYEE PRODUCTIVITY AT PT . EMPAT SAUDARA MANADO Jurnal EMBA Vol . 9 No . 4 Oktober 2021 , Hal . 773-781. 9(4), 773–781.*
- [19] Mekarisce & Augina, A. (2020). "Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12.3 (2020): 145-151.
- [20] Pramana, Yogi, I.G., Rastini, N.M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. Diss. Udayana University, 2016.*
- [21] Pramudita, T., Gunawan, N. F., Ningsih, M. C., Adilah, R., (2022). *DETERMINASI KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN: HARGA DAN KUALITAS PRODUK (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). 3(1), 424–436.*
- [22] Prawani, D., & Redjeki, S. (2013). *Memahami sebuah konsep integritas. 5(3), 1–14.*
- [23] Rahmawati, Kepemimpinan, P., Kerjasama, D. A. N., & Dalam, T. I. M. (n.d.). *Pentingnya kepemimpinan dan kerjasama tim dalam implementasi manajemen mutu terpadu.*
- [24] Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin. 17(33), 81–95.
- [25] Ringkas, P. B., Menunjang, D., Gudang, K., & Kusumadewi, M. F. (2022). *ISSN : 2809-7491. 2, 58–63.*
- [26] Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. 2(2), 312–318.*
- [27] Sasongko, F. K., & Loyalitas, D. A. N. (2021). (*LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN*). 3(1), 104–114.
- [28] Sidharta, I., & Suzanto, B. (2015). *Pengaruh kepuasan transaksi online shopping dan kepercayaan konsumen terhadap sikap serta perilaku konsumen pada e-commerce. Jurnal Computech & Bisnis (e-Journal), 9(1), 23-36.*
- [29] Sutriani (2019), T., Akhir, U., & Uas, S. (n.d.). *Sekolah tinggi agama islam negeri (stain) sorong uji keabsahan data.*
- [30] Wahyuni, Ilmu, J., Negara, A., Sosial, F. I., & Padang, U. N. (2020). *PENGARUH PENERAPAN E-KINERJA DAN INTEGRITAS TERHADAP KINERJA PEGAWAI Sisi Wahyuni. 4(2), 153–164.*
- [31] Widnyani & Astitiani, N.P.L.S. (2022). *Standar Budaya Kerja Berbasis Kearifan Lokal Tri Hita Karana bagi Lembaga Perkreditan Desa di Bali." Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi 10(1): 193-201.2809-7491. 2, 58–63.*
- [32] Yanti, & Luthfaarin. (2023). *Displin Kerja Pegawai Dan Peranan*

Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Juripol: Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*, 6(1), 58–64
<https://www.polgan.ac.id/jurnal/index.php/juripol/article/view/11754/1427>

dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Laporan Keuangan. 3(2), 68–76.

- [33] Yuliani, A., & Nusa Putra, U. (2022). Peran Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Sdm Dimasa Covid 19: Literature Review. *Conference Series*, 1(1), 1–08. www.covid.go.id
- [34] Zubaidi, N., Cahyono, D., & Maharani, A. (2019). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia*