



UNIVERSITAS NASIONAL

**IMPLEMENTASI BUDAYA ORGANISASI AKHLAK DI BANK
MANDIRI CABANG DEPOK PEKAPURAN DALAM
MELAYANI NASABAH**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

**Nurmala Afifah Wirzafannie
NPM 203516516386**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

AGUSTUS 2024



NATIONAL UNIVERSITY

**IMPLEMENTATION OF BANK MANDIRI AKHLAK
ORGANIZATIONAL CULTURE AT DEPOK PEKAPURAN
BRANCH IN SERVING CUSTOMERS**

THESIS

**Submitted as partial fulfillment of the requirements for the Bachelor Degree
of Communication Sciences**

**Nurmala Afifah Wirzafannie
NPM 203516516386**

COMMUNICATION SCIENCES

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

AUGUST 2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Nama: Nurmala Affah Wirzafannie



Jakarta, 10 Agustus 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Nurmala Afifah Wirzafannie
NPM : 203516516386
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Implementasi Budaya Organisasi AKHLAK di Bank Mandiri
Cabang Depok Pekapuran Dalam Melayani Nasabah

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Ketua Sidang : Angga Sulaiman , S.IP., M.AP (.....)

Penguji 1 : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si (.....)

Penguji 2 / Pembimbing : Azizah Des Derivanti, S.I.Kom., M.I.Kom (.....)

PERSETUJUAN REVISI JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Nurmala Afifah Wirzafannie
NPM : 203516516386
Fakultas/Akademi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tanggal Sidang : 20 Agustus 2024

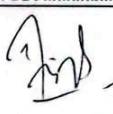
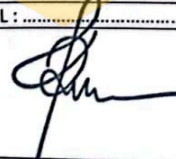

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

IMPLEMENTASI BUDAYA ORGANISASI AKHLAK DI BANK MANDIRI CABANG DEPOK PEKAPURAN DALAM MELAYANI NASABAH

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

IMPLEMENTATION OF BANK MANDIRI AKHLAK ORGANIZATIONAL CULTURE AT DEPOK PEKAPURAN BRANCH IN SERVING CUSTOMERS

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 20 Agustus 2024	TGL : 20 Agustus 2024	TGL : 20 Agustus 2024
		

PENGESAHAN OLEH DEKAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurmala Afifah Wirzafannie
NPM : 203516516386
Program Studi : Ilmu Komunikasi / *Public Relations*
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Penelitian : Implementasi Budaya Organisasi AKHLAK Di Bank Mandiri Cabang Depok Pekapuran Dalam Melayani Nasabah
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disahkan
Jakarta, 3 September 2024

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Azizah Des Derivanti, S.I.Kom., M.I.Kom

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nurmala Afifah Wirzafannie
NPM : 203516516386
Program Studi : Ilmu Komunikasi / *Public Relations*
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Penelitian : Implementasi Budaya Organisasi AKHLAK Di Bank Mandiri Cabang Depok Pekapuran Dalam Melayani Nasabah
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disahkan
Jakarta, 8 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Azizah Des Derivanti, S.I.Kom., M.I.Kom

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Diajukan Luciana R., S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Nasional. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan I FISIP Bidang Akademik Universitas Nasional.
4. Bapak Angga Sulaiman, Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Wakil Dekan II FISIP Bidang Kemahasiswaan Universitas Nasional.
5. Ibu Djujur Luciana, S.Sos., M.Si selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional.
6. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional.
7. Bapak Umar Fauzi Bahanan, S.Sos., M.Si., selaku dosen PA saya dari semester awal sampai semester akhir.
8. Ibu Azizah Des Derivanti, S.I.Kom., M.I.Kom selaku dosen pembimbing saya dalam penulisan skripsi ini. Saya selaku penulis haturkan banyak terima kasih karena telah memberikan arahan, bimbingan, kesabaran, keikhlasan, meluangkan waktunya untuk saya serta banyak wawasan kepada saya untuk menulis skripsi ini.

9. Seluruh dosen pengajar FISIP UNAS. Terimakasih atas segala pengetahuan serta wawasan yang telah diberikan sehingga saya berkesempatan untuk menerimanya pada waktu bangku perkuliahan.
10. Kepada kedua orang tua saya yang telah menjadi orang tua terhebat yaitu, Ayahanda Wirzal Yanuar dan Ibunda Ratna Nurul Afiah. Terimakasih atas dukungan, motivasi, nasehat, pengorbanan, semangat, materi dan juga doa yang tak pernah terputus yang telah kalian berikan kepada saya.
11. Kepada kakak-kakak saya atas kalimat penyemangat serta dukungan kepada saya.
12. Kepada teman-teman seperjuangan saya selama bimbingan skripsi yaitu Azna dan Keniya atas berbagi ilmu dan informasi serta apresiasi karena memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi walau banyak rintangan.
13. Kepada sahabat saya yaitu Ambar, Alna dan Tiara yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga saya penuh percaya diri untuk bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
14. Dan saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada diri saya sendiri yang telah berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan tepat waktu.

Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 1 Agustus 2024

Nurmala Afifah Wirzafannie

ABSTRAK

Nama : Nurmala Afifah Wrzafannie

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : IMPLEMENTASI BUDAYA ORGANISASI AKHLAK DI
BANK MANDIRI CABANG DEPOK PEKAPURAN DALAM MELAYANI
NASABAH

Pembimbing : Azizah Des Derivanti, S.I.Kom., M.I.Kom

Forbes memasukkan Bank Mandiri ke dalam daftar *World's Best Bank 2020*, Bank Mandiri bisa mengalahkan ratusan bank yang ada di Indonesia dan beberapa bank yang ada di wilayah pasifik, contohnya DBS Singapura, SMBC Jepang dan yang merupakan bank berasal dari Australia. Lalu di tahun 2021 Bank Mandiri berhasil memenangkan penghargaan "*The Best Financial Services Super App*" yang dipersembahkan oleh CNBC Indonesia di dalam acara CNBC Indonesia Awards 2021 untuk mengapresiasi kinerja yang telah dicapai oleh para pelaku ekonomi dan dunia usaha sepanjang tahun 2021. Lalu pada tahun berikutnya yaitu pada tahun 2022, Bank Mandiri kembali masuk ke daftar *World Best Bank*. Dikutip dari laman majalah Forbes, Bank Mandiri masuk ke dalam urutan tiga besar untuk kategori Indonesia. Forbes, media ekonomi global, kembali memasukkan Bank Mandiri ke dalam daftar *World's Best Banks 2023*. Anak bersandi saham BMRI ini dinobatkan sebagai bank BUMN terbaik di Indonesia. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui implementasi budaya organisasi Bank Mandiri cabang Depok Pekapuran dalam melayani nasabah karena Bank Mandiri Pekapuran memenangkan penghargaan *Best Unit Micro*, *Best Service Report*, *Best Branch Micro Based on Growth Tertinggi Tabungan* dan KSM. Menggunakan Teori Implementasi Edward III dan penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Bank Mandiri Depok Pekapuran sangat menerapkan budaya AKHLAK dalam setiap aspek operasionalnya menjadikannya sebagai landasan utama dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Kata Kunci:

Budaya Organisasi AKHLAK, Bank Mandiri, Nasabah, Teori Implementasi

ABSTRACT

Name : Nurmala Afifah Wrzafannie

Study Program : Communication Sciences

Title : IMPLEMENTATION OF BANK MANDIRI AKHLAK

ORGANIZATIONAL CULTURE DEPOK PEKAPURAN BRANCH IN SERVING CUSTOMERS

Counselor :Azizah Des Derivanti, S.I.Kom., M.I.Kom

Forbes included Bank Mandiri in the World's Best Bank 2020 list, Bank Mandiri can beat hundreds of banks in Indonesia and several banks in the Pacific region, for example DBS Singapore, SMBC Japan and which is a bank from Australia. Then in 2021 Bank Mandiri succeeded in winning the "The Best Financial Services Super App" award presented by CNBC Indonesia at the 2021 CNBC Indonesia Awards to appreciate the performance achieved by economic actors and the business world throughout 2021. Then in the following year, namely in 2022, Bank Mandiri will again enter the World Best Bank list. Quoted from the Forbes magazine page, Bank Mandiri is in the top three in the Indonesia category. Forbes, the global economic media, has again included Bank Mandiri in the list of World's Best Banks 2023. This subsidiary codenamed BMRI has been named the best state-owned bank in Indonesia. This research was conducted to determine the implementation of the organizational culture of Bank Mandiri Depok Pekapuran branch in serving customers using Bureaucratic Theory and research using qualitative comparative study methods. his research was conducted to determine the implementation of the organizational culture of Bank Mandiri Depok Pekapuran branch in serving customers because Bank Mandiri Pekapuran won the Best Micro Unit, Best Service Report, Best Branch Micro Based on Highest Growth in Savings and KSM awards using Edward III's Implementation Theory and research using descriptive qualitative methods. Bank Mandiri Depok Pekapuran strongly implements the AKHLAK culture in every aspect of its operations, making it the main foundation in carrying out daily activities.

Keywords:

AKHLAK Organizational Culture, Bank Mandiri, Customers, Implementation Theory.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	2
HALAMAN PENGESAHAN.....	3
PERSETUJUAN REVISI JUDUL.....	4
PENGESAHAN OLEH DEKAN.....	5
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	6
KATA PENGANTAR.....	7
ABSTRAK.....	9
ABSTRACT.....	10
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR TABEL.....	15
DAFTAR LAMPIRAN.....	16
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	18
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Sistematika Pembahasan.....	15
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Landasan Konseptual.....	20
2.2.1 Pengertian Implementasi.....	20
2.2.2 Ciri-Ciri Budaya Organisasi.....	20
2.2.3 Elemen Budaya Organisasi.....	21
2.2.4 3 Level Tingkat Budaya Organisasi.....	22
2.2.5 Karakteristik Budaya Organisasi.....	23
2.2.6 Tipe Budaya Organisasi.....	23
2.2.7 Jenis Budaya Organisasi.....	24
2.2.8 Fungsi Budaya Organisasi.....	25
2.2.9 Dimensi Budaya Organisasi.....	25
2.2.10 Proses Terbentuknya Budaya Organisasi.....	25
2.2.11 Mempertahankan Budaya Organisasi.....	27
2.2.12 Budaya Organisasi dan Karyawan.....	28
2.2.13 Tipe-Tipe Karyawan.....	29

2.3 Landasan Teori.....	30
2.3.1 Teori Implementasi Kebijakan Edward III.....	30
2.3.2 Arah Aliran Informasi.....	37
2.3.3 Komunikasi Jabatan dan Hubungan Informal.....	43
2.3.4 Kerangka Berpikir.....	43
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Paradigma Penelitian.....	44
3.2 Pendekatan Penelitian.....	46
3.3 Metode Penelitian.....	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5 Teknik Keabsahan Data.....	52
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	55
3.7 Lokasi Penelitian.....	56
3.8. Jadwal Penelitian.....	58
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Sejarah dan Logo Mandiri.....	59
4.1.2 Analisis Teori Implementasi Terhadap Budaya AKHLAK.....	63
4.1.3 Budaya Organisasi AKHLAK.....	72
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	89
DAFTAR REFERENSI.....	90
DAFTAR LAMPIRAN.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bank Mandiri terdaftar sebagai salah satu bank terbaik tahun 2020.....	2
Gambar 1.2 Bank Mandiri kembali memenangkan penghargaan pada tahun 2021.....	3
Gambar 1.3 Bank Mandiri memasuki 3 besar World Best Banks kategori Indonesia.....	4
Gambar 1.4 Tahun keempat Bank Mandiri menjadi World's Best Banks menurut Forbes.....	5
Gambar 1.5 Mandiri Pekapuran Memenangkan Best Branch Service Report tahun 2022.....	10
Gambar 1.6 Bank Mandiri cab Pekapuran memenangkan penghargaan dua sekaligus.....	11
Gambar 1.7 Bank Mandiri Pekapuran memenangkan penghargaan.....	12
Gambar 1.8 Sertifikat Best Service Report Bank Mandiri Pekapuran.....	13
Gambar 2.1 level tingkat budaya organisasi menurut Edgar Schein.....	22
Gambar 2.1 Model Implementasi Kebijakan Edward III.....	36
Gambar 2.2 Pola Komunikasi ke bawah.....	37
Gambar 2.3 Pola komunikasi ke atas.....	38
Gambar 2.4 Pola Komunikasi horizontal.....	40
Gambar 4.1 Logo Pertama Bank Mandiri.....	60
Gambar 4.2 Logo Kedua Bank Mandiri.....	61

Gambar 4.3 Logo Ketiga Bank Mandiri.....	62
Gambar 4.4 Pola Komunikasi di Bank Mandiri Cabang Depok Pekaruan.. 66	
Gambar 4.5 Struktur Organisasi Bank Mandiri Depok Pekaruan.....	71
Gambar 4.4 Informan Utama Ibu Layli Nuriani.....	73
Gambar 4.5 Informan Utama Bapak Marta Pratama.....	74
Gambar 4.6 Informan Utama Ibu Vina Vindiana.....	75
Gambar 4.7 Informan Kunci Ibu Tamara Hanum.....	76
Gambar 4.8 Informan Utama Ibu Niken Danuarti.....	77
Gambar 4.9 Informan Tambahan Ibu Putri.....	78
Gambar 4.10 Kotak Saran atau Kritik di Bank Mandiri Pekaruan.....	84
Gambar 4.11 Formulir Saran dan Kritik.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Daftar Informan Kunci.....	47
Tabel 3.2 Daftar Informan Utama.....	47
Tabel 3.3 Daftar Informan Tambahan.....	48
Tabel 3.4 Waktu Penelitian.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	94
Lampiran 2 Transkrip wawancara Informan Utama.....	95
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan Utama dan tambahan.....	96
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan Tambahan dan Kunci.....	97
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan Kunci.....	98
Lampiran 6 Peneliti di depan pintu masuk.....	99
Lampiran 7 Proses Transaksi di Bank Mandiri Depok Pekapuran.....	100
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara.....	101
Lampiran 9 Draft Wawancara.....	102
Laporan 10 Hasil Cek Uji Plagiasi.....	103
Lampiran 11 Surat Keterangan Pendamping Ijazah.....	104
Lampiran 15 Lembar Pengesahan Dosen Pembimbing.....	105
Lampiran 16 Konsultasi Bimbingan 8 kali.....	106
Lampiran 17 Konsultasi Bimbingan 8 kali.....	107
Lampiran 18 Konsultasi Bimbingan 8 kali.....	108
Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup.....	109