

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin  
Volume 1, Nomor 9, Oktober 2023, Halaman 82-89  
Licenced by CC BY-SA 4.0  
E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.8428341)  
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8428341>

## Analisis Implementasi Budaya 5 S di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Amira Malang

Isnaeni Lila Astuti<sup>1</sup>, Fadiyah Nadhilah Anam<sup>2</sup>, Roni Angger Aditama<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>STIE Indocakti, Jl. Raden Panji Suroso No.91 A, Purwodadi, Kec.Blimbing, Kota Malang

\*Email korespondensi: [roniaditama@gmail.com](mailto:roniaditama@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini mencoba untuk memastikan bagaimana budaya kerja yang diterapkan di BPR Amira Malang, serta tantangan yang dihadapi dan solusi yang ditemukannya. Dalam penelitian ini, pendekatan studi kasus dikombinasikan dengan metodologi kualitatif deskriptif. Berdasarkan kajian, dapat dikatakan bahwa karyawan tertentu tidak dapat mengadopsi proses budaya kerja ini karena adanya pembatasan tatanan yang ambigu dan upaya membangun lingkungan kerja yang di bawah standar. Faktor-faktor berikut membatasi penggunaan budaya kerja ini: (1) perbedaan karakter individu; (2) Pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu; (3) Instrumen tidak dapat dipahami; dan (4) Keengganan untuk menegur staf senior. Untuk mengatasi tantangan tersebut, perlu dilakukan upaya untuk: (1) Mengembangkan komitmen staf; (2) membentuk kelompok kerja; (3) Memberikan pembinaan dan pembekalan; dan (4) melakukan penilaian secara berkala. Wawancara langsung, observasi lapangan, dan analisis dokumen adalah semua metode yang digunakan oleh peneliti untuk mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana budaya kerja organisasi BPR Amira diwujudkan. Triangulasi sumber dan triangulasi teknik kemudian digunakan untuk mengevaluasi data dari berbagai sumber dan metode ketika membandingkan data observasional dengan data wawancara dari satu informan ke informan lainnya.

**Kata kunci:** *Budaya Kerja, Kinerja Karyawan, Layanan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan*

---

### Article Info

Received date: 15 September 2023

Revised date: 26 Sept. 2023

Accepted date: 05 Oktober 2023

## PENDAHULUAN

Semakin cepatnya teknologi berkembang, bank harus mampu beradaptasi untuk mendukung ekspansi mereka sendiri. Investasi bisnis yang paling penting adalah dalam penciptaan sumber daya manusia terbaik karena mereka sangat penting untuk keberhasilan organisasi dan kemampuannya untuk bertahan dan maju. Agar bank dapat berkembang, mereka harus dapat mengantisipasi melalui pengembangan sumber daya manusia terbaik. Menurut Undang-Undang Perbankan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, adalah badan komersial yang menerima uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mendistribusikannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup.

Faktanya, masyarakat saat ini memperoleh lebih banyak dari ketersediaan layanan keuangan, terutama di bidang ekonomi di mana peserta memiliki lebih banyak fleksibilitas untuk terlibat dalam kegiatan yang menguntungkan agar dapat eksis. Masyarakat akan memanfaatkan berbagai channel untuk menyampaikan kebahagiaan atau ketidakpuasannya terhadap layanan yang ditawarkan oleh bank yang mereka percaya, oleh karena itu pelaku perusahaan jasa perbankan masyarakat yang menawarkan pelayanan yang baik akan berusaha untuk memenangkan kepercayaan masyarakat karena kliennya.

Ketidakpuasan masyarakat atas resesi saat ini telah membuat masyarakat berlomba-lomba menginvestasikan uangnya di PT BPR AMIRA. karena kenaikan suku bunga pada rekening tabungan dan deposito. Staf kantor depan, atau mereka yang bertanggung jawab untuk melayani klien dan menangani transaksi dan operasi lainnya di bank, harus terus memiliki kaliber yang lebih tinggi di perbankan saat ini. Layanan pelanggan mencakup tanggung jawab untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan tentang layanan dan produk bank yang mereka butuhkan. Memberikan informasi yang diinginkan nasabah kepada nasabah dan memberikan tingkat pelayanan nasabah yang memadai akan memudahkan bank dalam menjalankan dan meningkatkan tingkat pelayanan primanya.

Menurut Barthos (2012), salah satu faktor krusial yang menentukan kinerja perusahaan adalah sumber daya manusianya. Pada semua tahap perencanaan dan penilaian, sumber daya manusia adalah pemain yang dapat memanfaatkan sumber daya organisasi lainnya. Bagian sumber daya manusia organisasi memenuhi fungsi penting. Karyawan memiliki banyak potensi untuk menjalankan tugas bisnis. Setiap karyawan di perusahaan harus berada di puncak permainan mereka untuk mendapatkan hasil terbesar untuk tujuan perusahaan dan untuk memuaskan konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan penentu utama standar fasilitas dan metrik layanan yang diberikan. Peningkatan kepuasan pelanggan dapat dihasilkan dari memberikan layanan pelanggan sebaik mungkin. Salah satunya menerapkan budaya 5S. Ini dianggap memberikan tingkat layanan tertinggi ketika perusahaan mampu mempertahankan atau meningkatkan standar layanan yang diberikan kepada pelanggan. Setiap organisasi layanan pelanggan harus dapat terus membaca apa yang dibutuhkan klien untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

Kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan mana pun, tetapi sangat penting bagi bisnis yang menawarkan layanan keuangan karena pelanggan yang puas sebagian besar merupakan hasil dari standar layanan yang baik dan dukungan pelanggan yang efisien. Kepuasan klien positif dan negatif akan meningkat sebagai akibat dari layanan ini. Karena konsumen terus menggunakan layanan industri perbankan mendukung umur panjang mereka, sangat penting bagi klien untuk puas.

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana seseorang puas dengan kinerja hasil yang diterimanya; Akibatnya, pelayanan perusahaan dilakukan dalam upaya memberikan rasa kepuasan, menghasilkan kepercayaan pelanggan, yang merupakan prioritas utama untuk menerapkan pelayanan prima.

BPR AMIRA adalah perusahaan yang mendistribusikan uang sebagai BPR dan secara eksklusif menerima simpanan dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lain yang setara dengannya. Selain itu, PT BPR AMIRA menyediakan berbagai inisiatif kepada masyarakat umum dengan maksud untuk menarik perhatian mereka dan meningkatkan keinginan mereka untuk melakukan semua transaksi keuangan mereka dengan PT. Mengingat maksud dan tujuannya, tanggung jawab utama PT BPR AMIRA adalah untuk dapat memaksimalkan kinerjanya ketika menawarkan layanan kepada klien.

Mengingat ketatnya persaingan yang saat ini terjadi di antara lembaga keuangan, khususnya dalam kasus PT BPR AMIRA, perusahaan ini harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikannya kepada klien untuk mempertahankan kepuasan klien. Sangat penting bagi bank untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan secara berkala karena hal itu akan membantu mereka mempertahankan pelanggan.

Temuan awal menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan pelanggan oleh PT BPR AMIRA secara umum telah berhasil. Namun, beberapa klien BPR AMIRA tetap merasa tidak puas dengan tingkat kualitas layanan dan kinerja layanan pelanggan. Terbukti dari kejadian di lapangan bahwa:

1. Budaya 5S tidak diterapkan terhadap pelanggan.
2. Tampilan layanan pelanggan yang buruk saat melayani pelanggan selama jam kerja, seperti lencana nama yang sering disembunyikan.

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di BPR Amira, Jl. A. Yani Business Center A3 di Kepanjen, Malang. Teknik studi kasus digunakan dalam metodologi kualitatif deskriptif. Dengan menggunakan deskripsi berupa kata dan bahasa, pihaknya berupaya mengumpulkan informasi, menafsirkannya, dan mengembangkan pengetahuan yang lebih dalam tentang analisis penerapan budaya kerja organisasi di BPR Amira. Data penelitian ini dikumpulkan melalui informan atau sumber, tempat atau peristiwa, dokumen, dan arsip. Ini juga berisi data lebih lanjut.

Wawancara langsung, observasi lapangan, dan analisis dokumen adalah semua metode yang digunakan oleh peneliti untuk mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana budaya kerja organisasi BPR Amira diwujudkan. Triangulasi sumber dan triangulasi teknik kemudian digunakan untuk mengevaluasi data dari berbagai sumber dan metode ketika membandingkan data observasional dengan data wawancara dari satu informan ke informan lainnya. Langkah-langkah analisis data model interaktif penelitian ini adalah:

- 1) Pengumpulan Data,
- 2) Reduksi Data,
- 3) Penyajian Data,
- 4) Menarik Kesimpulan, dan
- 5) Verifikasi (Agustinova, 2015: 69).

Peneliti saat ini melalui tahap-tahap berikut dalam studi mereka:

- 1) Pra-lapangan,
- 2) Penelitian lapangan,
- 3) Analisis data, dan
- 4) Penulisan laporan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dengan memanfaatkan budaya kerjanya, sebuah perusahaan dapat menunjukkan kebiasaannya dan membedakannya dari organisasi lain. Perencanaan, administrasi, dan pemantauan yang tepat diperlukan agar budaya kerja organisasi dapat beroperasi secara efektif dan untuk memastikan bahwa tidak ada penyimpangan dari norma dan budaya normatif. Setiap organisasi, termasuk BPR Amira sebagai instansi, memiliki budaya kerja yang telah ditetapkan oleh pusat dan harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Budaya kerja berdampak pada bagaimana anggota organisasi berperilaku baik secara individu maupun kolektif. Sebagian besar sumber daya manusia BPR Amira efektif dalam menerapkan budaya tempat kerja. Hal ini dicapai dengan upaya dengan menggunakan berbagai teknik, termasuk:

1. Berorientasi keluarga,
2. Pertumbuhan karyawan,
3. Pendidikan karyawan, dan
4. Pengawasan dan penilaian karyawan

Namun, masalah dengan sumber daya manusia, perubahan keyakinan dan tradisi, dan masalah lainnya terus mengganggu proses implementasi. Dengan secara konsisten dan tulus berjuang untuk budaya kerja perusahaan yang sehat, kesulitan-kesulitan ini dapat diatasi.

## **Penerapan budaya tempat kerja di BPR Amira Malang**

### **a. Penerapan Unsur Budaya Kerja Organisasi**

Sejak berdirinya perusahaan, budaya kerja di BPR Amira telah menjadi salah satu kinerja yang tepat waktu, kinerja yang tepat, dan tujuan yang tepat. Keputusan Kepala BPN Nomor 277/KEP-7.1/VI/2012 tentang Tertib Pertanahan Sapta yang berisi pembahasan lebih mendalam memperkuat budaya ini. Meliputi:

- 1) Tertib Administrasi;
- 2) Anggaran Tertib;
- 3) Peralatan Tertib;
- 4) Kantor Tertib;
- 5) Kepegawaian yang Tertib;
- 6) Tertib Disiplin Kerja; dan
- 7) Tatanan Moral, yang masing-masing memiliki indikatornya sendiri.

Kedua budaya tersebut dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pekerja BPR Amira sebagai pedoman untuk menjaga kedisiplinan di tempat kerja dan mencapai tujuan organisasi. Budaya tempat kerja di BPR Amira dimanfaatkan untuk mengelola perilaku setiap karyawan karena semua orang di sana telah berkomitmen untuk bekerja di sana. Menurut Sriekaningsih dan Setyadi(2015: 211), hal inilah yang terjadi.

Karyawan di BPR Amira menjunjung tinggi budaya tempat kerja dengan perasaan bertanggung jawab bersama atas tugas mereka sendiri. Sesuai dengan hal tersebut, BPR Amira lebih berkomitmen untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan agar pekerjaan dapat selesai secara akurat dan tepat waktu.

Penerapan budaya kerja organisasi memiliki karakter yang tidak hanya terfokus pada perilaku pelaku organisasi tetapi juga menggabungkan operasional dan manajemen organisasi. Budaya kerja organisasi BPR Amira menerapkan hukum yang berlaku secara fleksibel, yang memungkinkan undang-undang diubah untuk memperhitungkan situasi tertentu selama tugas dilakukan dengan benar. Karena itu, pekerja tertentu bisa bertindak aneh.

### **b. Strategi implementasi budaya kerja BPR Amira**

Berikut ini dijelaskan bagaimana budaya kerja perusahaan diterapkan di BPR Amira:

#### **1) Metode kekerabatan**

Metode ini diimplementasikan melalui mendorong interaksi konstruktif antara pemimpin dan bawahan di tempat kerja. Memupuk perasaan kebersamaan di antara anggota staf dapat dicapai melalui menjalin kontak formal dan informal secara teratur, mengambil bagian dalam kegiatan kerja sama di luar tempat kerja, dan menjadi lebih ramah. Jika pekerja merasa dihargai dan menjadi bagian dari perusahaan, mereka akan menjalankan tanggung jawabnya dengan baik dan sesuai dengan peraturan.

Di BPR Amira, pembinaan digunakan untuk meningkatkan pemahaman karyawan tentang bagaimana mengadaptasi budaya tempat kerja organisasi dalam hal perilaku, mentalitas, dan praktik kerja untuk menciptakan lingkungan tempat kerja yang menguntungkan. Pembinaan dilakukan dengan menggunakan berbagai kegiatan standar, termasuk yang tercantum di bawah ini:

- a) Sosialisasi
  - b) Senam atau siraman rohani setiap jumat pagi
  - c) Pemasangan slogan
  - d) Apel pagi
- #### **2) Pelatihan Pegawai**

Tujuan dari pelatihan karyawan adalah untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Dengan memanggil instruktur dari luar tempat kerja, pelatihan dapat diatur menggunakan

Bimtek (Bimbingan Teknologi). Selain itu, ada acara pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak luar seperti OJK, LPS, Perbarindo, dll yang menarik peserta tertentu tergantung pada acara tersebut.

### 3) Pemantauan dan Penilaian

Pemantauan dan penilaian digunakan untuk memastikan bahwa segala sesuatu terjadi sesuai dengan rencana yang direncanakan. Setiap karyawan diawasi secara langsung di bidang tanggung jawabnya oleh atasan berikutnya, khususnya Kepala Seksi (kabag), yang bertanggung jawab kepada Direksi.

#### c. Nilai Dasar Budaya Kerja Organisasi Amira Malang

Nilai-nilai dasar yang secara progresif dimasukkan BPR Amira ke dalam budaya tempat kerjanya adalah apa yang memberi budaya kekuatannya. Aturan pertama adalah menciptakan komitmen terlebih dahulu, yang berarti bahwa dalam situasi ini, pemimpin dan bawahan harus dapat bekerja sama tanpa menekankan pada bakat atau kecerdasan yang unggul. Mirip dengan daftar Sutrisno (2010:16) dari delapan prinsip dasar budaya organisasi, yang meliputi prinsip tujuan, konsensus, keunggulan, persatuan, prestasi, dan prinsip empiris, keakraban, dan integritas. Kendala Implementasi Budaya Kerja Organisasi di BPR Amira Malang. Berikut tantangan yang dihadapi BPR Amira dalam penggunaan budaya organisasi:

- a. Perbedaan karakter individu,
- b. Adanya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu,
- c. Kurangnya pemahaman terhadap instrumen,
- d. Keinginan untuk menghajar personel senior.

Orang-orang dengan kepribadian seperti, keras kepala, egois, dan ingin tahu sering beroperasi sembarangan di sekitar aturan dan peraturan, yang mengarah pada budaya tempat kerja yang negatif. Selain itu, ketidakmampuan untuk mengkomunikasikan informasi secara efektif untuk mencapai pemahaman bersama dapat terhambat oleh perbedaan kompetensi staf.

Di BPR Amira, penumpukan pekerjaan adalah kejadian normal, terutama pada akhir tahun ketika beban kerja staf sering meningkat karena pertumbuhan realisasi dan laporan tahunan, sehingga sulit bagi mereka untuk menyelesaikan tepat waktu. Kecenderungan karyawan untuk meninggalkan kantor karena alasan pribadi maupun profesional adalah faktor lain yang berkontribusi.

Menurut temuan studi, tidak semua karyawan akrab dan berpengetahuan tentang instrumen yang relevan karena ada terlalu banyak informasi untuk diingat. Terkadang anggota senior atau atasan membuat kesalahan. Menerapkan budaya kerja organisasi terhambat oleh perasaan malu dan khawatir tentang tampak tidak sopan sambil memperbaiki kesalahan karyawan atau supervisor yang lebih senior. Ini perlu dihentikan karena mengikuti cita-cita kebenaran organisasi dapat menumbuhkan budaya kerja yang kuat yang akan bermanfaat bagi seluruh kelompok.

Kesulitan-kesulitan tersebut di atas sejalan dengan pernyataan Wardiah (2016: 209-211) bahwa ada banyak kesulitan dalam menciptakan budaya kerja organisasi, dan bahwa kesulitan-kesulitan tersebut terkait dengan:

- a. sumber daya manusia;
- b. sumber daya budaya organisasi;
- c. perubahan nilai dan norma.

## Langkah yang dilakukan di BPR Amira Malang untuk mengatasi tantangan dalam menerapkan budaya kerja organisasi

Berdasarkan temuan penelitian BPR AMIRA, berbagai upaya dilakukan untuk mengatasi tantangan berikut terhadap pembentukan budaya kerja organisasi:

### a. Meningkatkan kepatuhan karyawan

Komitmen karyawan terhadap organisasi ditingkatkan di BPR Amira Malang dengan menumbuhkan rasa kebersamaan baik di dalam maupun di luar tempat kerja, meningkatkan pemahaman tentang tujuan organisasi, secara teratur menginspirasi karyawan melalui Whatsapp Group tentang hasil kerja terbaik, secara teratur bertanya tentang kemajuan pekerjaan setiap karyawan, dan berbagi hasil kerja terbaik.

### b. Pembentukan kelompok kerja

BPR Amira harus membuat strategi untuk memastikan semuanya dilakukan dengan baik karena beban kerjanya yang masih berlangsung. Salah satu taktik tersebut adalah mengumpulkan tim atau kelompok kerja dengan perwakilan dari beberapa departemen. Tim kerja ini diberikan tugas khusus yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan agar dapat memaksimalkan efektivitas usaha ini.

### c. Pembinaan dan Pengarahan

Pembinaan dan Pengarahan kepada karyawan dilakukan dengan kegiatan sosialisasi seperti apel pagi, mengamati rapat, dan memposting aturan/budaya tempat kerja. Sutrisno (2010: 29) menambahkan bahwa bagian dari sosialisasi adalah mengajarkan anggota kelompok bagaimana terlibat satu sama lain dan melakukan tugas-tugas intensif komunikasi dan interaksi yang diperlukan untuk melaksanakan semua tugas organisasi.

### d. Penilaian Berkala

Di BPR Amira Malang, evaluasi dilakukan secara berkala melalui Rapat Monitoring dan Evaluasi di mana anggota staf mempresentasikan hasil pekerjaan mereka dan membahas kemajuan organisasi selama bulan sebelumnya. Setiap karyawan menggunakan Instrumen *Employee Performance Goals*(EPG) untuk menilai kinerja mereka untuk tahun tersebut, yang mempertimbangkan kepribadian, pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman karyawan tentang bisnis. Praktik ini akan meningkatkan motivasi karyawan di tempat kerja, yang akan meningkatkan produktivitas perusahaan.

## KESIMPULAN

Menurut informasi dari penelitian dan pembahasan tersebut, dapat dikatakan bahwa BPR Amira menerapkan budaya kerja dengan cara-cara sebagai berikut:

- a. BPR Amira telah memperhitungkan variabel budaya kerja organisasi seperti *Right Performance, Right Target, dan Timely Culture*. Kedua prinsip panduan budaya tempat kerja ini digunakan oleh organisasi dengan cara yang mempromosikan lingkungan tempat kerja yang menguntungkan. Namun, beberapa karyawan kantor tidak dapat mengadopsi budaya kerja ini, karena undang-undang yang relevan tidak dapat digunakan untuk mencegah penyimpangan dan upaya untuk membangun lingkungan kerja yang tidak bersahabat. Sebagian besar sumber daya manusia BPR Amira telah mengadopsi dan memahami budaya kerja yang lazim ini dengan mengambil alih tanggung jawab mereka.
- b. BPR Amira menggunakan strategi berikut untuk mengimplementasikan budaya kerja organisasi:
  1. pengembangan karyawan,
  2. pelatihan karyawan,
  3. pengawasan, dan
  4. evaluasi karyawan.
- c. Budaya kerja di BPR Amira menjunjung tinggi delapan nilai dasar prinsip tujuan,

gagasan konsensus, prinsip kualitas, prinsip persatuan, prinsip prestasi, prinsip empirisme, prinsip keakraban, dan prinsip kejujuran. Tantangan yang dihadapi BPR Amira dalam mengembangkan budaya kerja untuk bisnis antara lain sebagai berikut:

1. Perbedaan karakter individu;
2. Pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu;
3. Instrumen tidak dapat dipahami;
4. Keengganan untuk menegur staf senior.

## SARAN

Berikut ini adalah langkah-langkah yang diambil untuk menghilangkan hambatan budaya kerja organisasi di BPR:

1. Mengembangkan komitmen staf;
2. Membentuk kelompok kerja;
3. Memberikan pembinaan dan pembekalan;
4. Penilaian Berkala

Rekomendasi berikut dapat dibuat berdasarkan temuan studi untuk membantu BPR Amira lebih mengembangkan budaya kerja organisasinya:

1. Kepada Pimpinan BPR Amira Malang. Diharapkan pemimpin organisasi akan lebih berperan aktif dalam menegaskan kembali aturan-aturan yang mengatur budaya kerja yang berlaku dan dalam terus meningkatkan budaya kerja organisasi di BPR Amira sehingga konsisten positif, konsisten, efisien, dan tahan lama. Pemimpin harus terus meningkatkan manajemen sumber daya manusia dan mengeksplorasi pendekatan baru di samping strategi yang telah digunakan untuk mengadopsi budaya kerja organisasi. Misalnya, dengan menyelenggarakan acara sosialisasi unik yang sering berlangsung untuk berbicara tentang nilai budaya kerja perusahaan dan meningkatkan kesadaran karyawan akan keberlanjutan organisasi.
2. Kepada Karyawan BPR Amira. Diharapkan seluruh pekerja BPR Amira mau mematuhi dan menjunjung tinggi budaya kerja yang diterapkan agar lebih tepat mencerminkan identitas perusahaan. Karyawan harus dapat melaksanakan tugas apa pun yang berada dalam lingkup mereka dan yang terkait dengan pekerjaan mereka saat mereka berpartisipasi dalam kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan.
3. Kepada Peneliti Lain. Hal ini dimaksudkan agar para sarjana lebih lanjut akan meneliti penelitian ini menggunakan metodologi alternatif, seperti metodologi campuran (kuantitatif-kualitatif) atau kuantitatif. Kemudian, dapat memanfaatkan beberapa faktor diantaranya perilaku organisasi, kepuasan kerja, kinerja karyawan, dan motivasi dalam bekerja.

## Referensi

- Agustinova, D.E, (2015), *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, Alpusis, Yogyakarta.
- Barthos, Basir,(2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Farisi Al-Ghafuri, Ahmad,(2017),*Zikir-Zikir Penenangan Hati dan Penyeljuk Jiwa*, Araska, Yogyakarta.
- Kasmir, (2005), *Etika Customer Service*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, (2008), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Erlangga, Jakarta.
- Moenir, AS,(2003),*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kasmir, (2017), *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Pahlevi, R. *Peranan Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam Meningkatkan Kepatuhan Peserta Didik Terhadap Tata Tertib SMA Perintis 1 Bandar Lampung*. Skripsi. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Setyadi, D., & Srikaningsih, A, (2015), *The effect of competence and motivation and cultural organization towards organizational commitment and performance on State University Lecture in East Kalimantan Indonesia*. *European Journal of Business and Management*, 7 (17), 208-219.
- Sutrisno, E, (2010), *Budaya organisasi*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2012), *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wardiah, M. L, (2016), *Teori perilaku dan budaya organisasi*, CV Pustaka Setia, Bandung.