

ABSTRAK

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Pertamina adalah SPBU yang telah tersertifikasi dapat memberikan pelayanan terbaik memenuhi standard kelas dunia. Konsumen dapat mengharapkan kualitas dan kuantitas BBM yang terjamin, pelayanan yang ramah, serta fasilitas nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui budaya organisasi yang ada di SPBU COCO Adisucipto Yogyakarta khususnya simbol-simbol yang digunakan anggota organisasi di SPBU COCO Yogyakarta . Metode penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif deskriptif yang mengungkapkan aktifitas dalam menjalankan budaya organisasi. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Teori yang digunakan untuk menganalisis adalah teori jaring laba-laba, teori hubungan interpersonal, dan teori atribusi. Hasil dari penelitian ini menjelaskan budaya organisasi yang ada pada SPBU dan aktifitas-aktifitas dari para karyawan SPBU dalam menerapkan budaya organisasi yaitu dengan adanya simbol-simbol fisik, simbol perilaku dalam menjalankan budaya organisasi dan simbol verbal. Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa dengan adanya budaya organisasi pada SPBU COCO Yogyakarta para anggotanya mempunyai identitas yang sah (cara berpakaian karyawan yang sudah mewakili simbol-simbol SPBU Pertamina) dari perusahaan mana mereka berasal serta mempunyai nilai dan norma yang harus dijunjung tinggi dalam menjalankan tugas setiap hari. Budaya yang telah ada diterapkan dan dijalankan dengan baik oleh anggota organisasi SPBU sehingga menimbulkan konsumen mempersepsi mereka puas akan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, peran budaya organisasi dalam sebuah perusahaan sangat dibutuhkan dan menjadi patokan bagi setiap anggota dalam menjalankan tugas setiap harinya.

ABSTRACT

Public Fuel Filling Station Pertamina is SPBU that has been certified to give the best service to fulfill the world class standard. Customer can expect the guaranteed BBM quality and quantity, friendly service and comfortable facility. This research is aimed to know organizational culture in SPBU COCO Adisucipto Yogyakarta especially the symbols utilized by organization members in SPBU COCO Adisucipto Yogyakarta. The research method utilized was descriptive qualitative descriptive that presented activities in running organizational culture. The data source in this research was obtained from primary and secondary data. The data collection Techniques in this research were observation, interview, documentation, and literature study. The theory utilized to analyze is the theory of spider net, international relationship and attribution. The research result explains organizational culture at the SPBU and the employees in implementing organizational culture were with physical and behavioral symbols in performing organizational culture and verbal symbol. Of the research result, it was obtained that organizational culture in SPBU Yogyakarta, the members have legal identity (employee's attire that has represented SPBU Pertamina symbols) of which company they come from and have values and norms that should be upheld in performing daily duties. The culture has been implemented and performed well by organizational members of SPBU so that the costumers feel satisfied of service given. Therefore, organizational culture role in the company is very needed and become standard for each member in performing their daily duty.