

## ABSTRAK

Konsep budaya kerja yang kuat mampu mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan. Pihak manajemen harus mampu menciptakan nilai, norma, dan pemikiran yang menjadi dasar atas tindakan perusahaan dan karyawan. AUTO2000 merupakan salah satu perusahaan yang berupaya untuk mencapai kinerja karyawan melalui penerapan budaya perusahaan yang kuat. Budaya perusahaan yang diterapkan oleh AUTO2000 disebut dengan budaya kerja "FIRST" (*Focus on Customer, Integrity, Respect for Other, Strive for Excellence, dan Teamwork*). Capaian volume penjualan tersebut bukan satu-satunya indikator keberhasilan penerapan budaya kerja FIRST dalam mencapai kinerja karyawan, karena kinerja karyawan juga dilihat dari capaian kinerja yang dapat dipersepsi, seperti kemampuan menyelesaikan pekerjaan, kemampuan komunikasi, kemampuan teknis, dan lain-lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan budaya kerja FIRST di AUTO2000, menganalisis kinerja karyawan di AUTO2000 dan menganalisis peran budaya kerja FIRST dalam mencapai kinerja karyawan di AUTO2000 Cabang A. Yani Surabaya. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. *Key informan* dalam penelitian ini adalah Kepala Cabang/ Co Pembina Utama (Co PU), Administrasi PGA (*Personnel and General Affair*), 2 orang Pembina Utama (PU), dan 2 orang karyawan pada AUTO2000 yang dinilai mengetahui segala informasi yang berhubungan dengan tema penelitian. Selain itu, ada juga *additional informan* (informan tambahan), yaitu konsumen yang menggunakan jasa di AUTO2000 Cabang A. Yani Surabaya. Teknik analisis kualitatif dengan validasi triangulasi.

Hasil penelitian ini adalah implementasi budaya kerja FIRST telah diimplementasikan dengan baik, hal ini dilihat dari adanya perilaku karyawan dalam menyampaikan pelayanan kepada pelanggan. Hanya saja ditemukan dimensi *focus on customer* dan *respect for othes* belum diimplementasikan secara baik, yang ditunjukkan dari belum tampaknya beberapa perilaku kunci dalam kedua dimensi tersebut pada saat menyampaikan pelayanan kepada pelanggan. Kinerja karyawan juga terlihat sudah baik, dilihat dari nilai kompensasi yang diberikan setiap bulan dan bonus (*appraisal*) yang diberikan bagi karyawan yang berkinerja baik. Jadi, implementasi budaya kerja FIRST membentuk perilaku positif yang berdampak positif pada pelayanan yang baik dengan pelanggan. Sikap dan perilaku positif dalam diri karyawan tersebut selanjutnya mencerminkan kinerja karyawan yang dibuktikan dengan kesesuaian antara perilaku dengan indikator kinerja karyawan.

Kata Kunci: Budaya Kerja, FIRST, Kinerja Karyawan