

ABSTRAKSI

Riset ini mengeksplorasi dan investigasi praktek dan kendala budaya TIPCE (*Trust, Integrity, Professionalisme, customer focus and Excellence*) internalisasi budaya organisasi di Bank Mandiri. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi.

Penelitian ini menggunakan metode *methodological Triangulation* dengan mengkombinasikan survey, observasi, *Depth Interview* dan analisa dokumen. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan pimpinan PT Bank Mandiri Cabang Semarang Pahlawan. Sampel ditetapkan secara *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan kriteria yang ditetapkan dalam riset, yaitu karyawan paling senior di bagiannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) pemahaman karyawan mengenai budaya TIPCE masih kurang khususnya pada dimensi budaya saling menghargai, budaya jujur, budaya berfikir, budaya orientasi komperhensif, budaya orientasi pada nilai tambah dan budaya peduli lingkungan. (2) proses internalisasi dilakukan melalui empat program yang dikenal dengan *Change Agent* sebagai motor penggerak, teknik-teknik change management, sosialisasi dan komunikasi budaya serta program value regognition. (3) masing-masing dimensi budaya mengalami kendala dalam proses internalisasi.

Kata kunci: Internalisasi, TIPCE, riset kualitatif, budaya perusahaan.