

Analisis kinerja pada kantor pusat Bank Indonesia dalam kerangka learning dan empowering = Performance analysis at the central Bank of Indonesia in the framework of learning and empowering

Hayati Mandarawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109513&lokasi=lokal>

Abstrak

Kajian dalam penelitian ini mengambil topik analisis kinerja pada Kantor Pusat Bank Indonesia. Tujuan dari penelitian ini untuk (1) Menganalisis korelasi antara variabel internal yakni : variabel kinerja Proses Bisnis Internal (PBI), Pembelajaran & Pertumbuhan (PP) dan variabel Kinerja Keuangan (KK); (2) Menganalisis korelasi parsial antara variabel kinerja Pembelajaran & Pertumbuhan (PP), Proses Bisnis Internal (PBI) terhadap variabel Kinerja Keuangan (KK), dengan menggunakan variabel eksternal (kepuasan konsumen / customer satisfaction / CS) sebagai variabel kontrol.

Penelitian ini bersifat kualitatif, metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan analitis, dengan mengambil obyek Bank Indonesia Kantor Pusat. Dalam pengumpulan data, dilakukan dengan survey dan wawancara terhadap 50 responden. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 2 kelompok yaitu (1) Populasi internal stakeholders adalah seluruh pegawai Bank Indonesia di Kantor Pusat dari golongan III sampai dengan golongan VIII, sejumlah (N) 2.728 dan ditetapkan sampel (n) 338. Data primer diperoleh dengan mengedarkan kuisioner kepada 500 responden. Adapun yang mengembalikan dan mengisi dengan benar sebanyak 352 responden, (2) Populasi external stakeholders, terdiri dari 3 kelompok yaitu : (a) Dewan Perwakilan Rakyat / DPR komisi 11, populasi (N) sebanyak 47, responden, ditetapkan 20 sampel (n); (b) Industri Perbankan yang berkantor pusat di Jakarta tidak termasuk Bank Pembangunan Daerah dan Bank Syariah sebanyak 83 bank, ditetapkan sampel (n) sebanyak 20 responden; (c) Dunia Usaha (Perusahaan Sekuritas) yang telah go public sebanyak +/- 10 perusahaan, ditetapkan 10 sampel (n) Data primer diperoleh dengan menyebarkan 50 kuisioner kepada external stakeholders, yang mengembalikan dan mengisi dengan benar sebanyak 50 responden, dengan rincian : DPR 20 responden, Industri Perbankan 20 responden dan Dunia Usaha (Perusahaan Sekuritas) 10 responden termasuk perusahaan sekuritas yang sudah go public. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik simple random sampling. Kuisioner internal stakeholders terdiri dari 35 pertanyaan. yang ditujukan untuk variabel PP, PBI dan KK. Sedangkan untuk external stakeholders, terdiri dari 9 pertanyaan yang ditujukan untuk variabel CS.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data ordinal dan instrument uji statistik non-parametrik yang digunakan adalah uji korelasi spearman. Secara umum dari hasil penelitian dapat disimpulkan : (1) Kinerja internal Bank Indonesia secara signifikan dibangun oleh interaksi positif antara kinerja Pembelajaran & Pertumbuhan (PP), Proses Bisnis Internal (PBI) dan Kinerja Keuangan (KK) yang merupakan satu kesatuan saling mengimbangi dimana kinerja PP sangat sensitif dan menjadi indikasi kuat sebagai leverage point (faktor pengungkit) yang potensial untuk meningkatkan atau mengurangi kinerja internal Bank Indonesia secara keseluruhan. (2) Menurunnya tingkat kepuasan external stakeholders ternyata meningkatkan interaksi positif antara kinerja Pembelajaran & Pertumbuhan (PP) dengan Kinerja Keuangan (KK): memberikan indikasi bahwa meningkatnya interaksi positif antara kinerja Pembelajaran &

Pertumbuhan (PP) dengan Kinerja Keuangan (KK) cenderung mengorbankan kepuasan external stakeholders (CS); (3) Menurunnya tingkat kepuasan external stakeholders (CS) ternyata meningkatkan interaksi positif antara kinerja Proses Bisnis Internal (PBI) dengan Kinerja Keuangan (KK); yang mengindikasikan bahwa menurunnya interaksi positif antara kinerja Proses Bisnis Internal (PBI) dengan Kinerja Keuangan (KK) diakibatkan oleh berkurangnya tingkat kepuasan dari external stakeholders (CS).

The study in this research takes a topic in the performance analysis at the Central Bank of Indonesia in the framework of learning and empowering. The purpose of this research is to (1) analyze correlation between internal variable, i.e. internal Business Processes (PBI), Learning and Growth (PP) and Financial Performance variables (KK); (2) analyze partial correlation between Learning and Growth (PP), Internal Business- Processes (PBI) towards the Financial Performance variable (KK) by using external customer satisfaction as a control variable.

This is a qualitative research, the method of which is descriptive analytical using the Central Bank of Indonesia as the object. The data is collected through a survey and interviews with 50 respondents. In this research the population consists of 2 groups, i.e. (1) Internal Stakeholders Population consisting of all Central Bank employees from grade III to grade totaling to (N) 2.728 fixed as sample (n) 338. The primary data is obtained by circulating questionnaires to 500 respondents. 352 were returned and perfectly filled out; (2) External Stakeholders Population that consists of 3 groups namely (a) members of Commission 11 of the House of Representatives (DPR) totaling to (N) 47 fixed as sample (n) 20; (b) Banking industry in Jakarta excluding Provincial Development Bank (Bank Pembangunan Daerah) and Syariah Bank (Bank Syariah) totaling to 83 that is fixed as 20; (c) Publicly listed business organizations (Financial Securities organizations) that is approximately 10 companies fixed as sample (n) 10.

The primary data is collected by circulating 80 questionnaires 50 of which were correctly filled out and returned, i.e. 20 from Members of the House of Representatives group; 20 Banking industry ; 10 from financial securities including publicly listed organizations. The selection of the samples is done by use of simple random sampling. The internal stakeholders questionnaire consists of 30 questions intended for PP, PBI and KK variables while the external stakeholders questionnaire contains 9 questions meant for CS variable, Data and instrument used in this research are ordinal and non-parametric statistical using the spearman correlation test.

In summary, this research concluded the followings: (1) Bank of Indonesia internal performance is significantly constructed through positive interaction between Learning and Growth (PP). internal business processes (PBI) and financial performance that balance each other and become a unity where learning and growth (PP) performance is very sensitive and a strong indicator as a leverage point which is very potential to increase or decrease the overall Bank of Indonesia internal performance. (2) Decrease in the external stakeholders performance in fact improves the positive interaction between Learning and Growth (PP) and financial performance (KK) which thereby gives an indication that improvement of positive interaction between learning and Growth (PP) and Financial Performance tends to sacrifice external stakeholders satisfaction (CS). (3) Decrease in external stakeholders satisfaction (CS) improves positive interaction between Internal Business Processes (PBI) and Financial Performance (KK); this indicates that decrease of positive interaction between Internal Business Processes (PBI) and Financial Performance (KK) is derived

from decrease of external stakeholder satisfaction level (CS).</i>