

# Peran Pemimpin Cabang sebagai Boundary Spanner dan Resource Orchestrator menghadapi Dinamika Ketidakpastian Lingkungan dan Konflik Target dalam rangka Meningkatkan Kinerja Kantor Cabang: Studi pada Salah Satu Bank BUMN di Indonesia = The Role of Branch Manager as Boundary Spanner and Resource Orchestrator in Overcoming the Dynamics of Environmental Uncertainty and Goal Conflict to Improve Branch Office's Performance: A Study of a State-owned Bank in Indonesia

Aziz Fajar Ariwibowo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920551324&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bertanggung jawab menjalankan strategi kantor pusat guna memperoleh laba, melaksanakan program dan kewajiban publik, menjaga viabilitas bisnis perusahaan, melayani pelanggan, dan mengelola karyawan. Hal ini mendorong pemimpin cabang untuk mengeksplorasi lingkungan mereka sekaligus menghadapi konflik target. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dampak aktivitas boundary spanning dan orkestrasi sumber daya yang dilakukan pemimpin cabang terhadap kinerja kantor cabang dalam dinamika ketidakpastian lingkungan dan konflik target. Penelitian ini menggunakan structural equation modeling pada salah satu bank BUMN paling terkemuka di Indonesia, dengan 201 kantor cabang sebagai unit analisis dan 186 pemimpin cabang sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas boundary spanning memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan orkestrasi sumber daya. Sementara itu, aktivitas boundary spanning dan orkestrasi sumber daya keduanya memengaruhi kinerja kantor cabang. Namun, pengaruh tersebut sangat bervariasi tergantung pada ketidakpastian lingkungan dan konflik target yang dialami oleh pemimpin cabang. Selain itu, penelitian ini juga menemukan fenomena menarik bahwa konflik target tidak mengurangi aktivitas boundary spanning, melainkan justru meningkatkannya, meskipun tidak berdampak pada orkestrasi sumber daya. Hal ini erat kaitannya dengan budaya Indonesia sebagai bangsa yang memiliki jarak kekuasaan yang tinggi, individualisme yang rendah, maskulinitas yang rendah, dan pemanjaan diri yang rendah, yang mencerminkan preferensi untuk mengutamakan keharmonisan di tempat kerja, menaati atasan, dan bersikap loyal terhadap tempat kerja.

.....State-owned enterprises have responsibilities to conduct head ofce's strategies to make prots, to execute public programs and obligations, to maintain their viabilities, to serve customers, and to manage employees. Those prompt their branch managers not only to explore their environment but also to face a goal conict situation. This study is to investigate the effects of branch managers' boundary spanning activities and resource orchestration on the performance of branch ofces in the dynamics of environmental uncertainty and goal conict. This study employs structural equation modeling on one of the most prominent state-owned banks in Indonesia, with 201 branch ofces as the unit of analysis, and 186 branch managers as respondents. The results of this study show that boundary spanning activities have a positive and significant relationship with resource orchestration. Meanwhile, both boundary spanning activities and resource orchestration are to inuence the performance of branch ofces. However, the inuence varies widely, depending on environmental uncertainty and goal conict experienced by branch managers. Furthermore, this study delves into an

interesting phenomenon, that goal conflict situation, instead of reducing boundary spanning activities, it increases them but has no impact on resource orchestration. This closely relates to the culture of Indonesia as a nation with high power distance, low individualism, low masculinity, and low indulgence which represent preferences to prioritize workplace harmony, obey supervisors, and be loyal to the workplace.