

Rekomendasi Strategi Peningkatan Produktivitas Perusahaan Jasa Perbankan dengan Pemodelan Job Demand-Resources dan Conservation of Resources = Strategy Recommendations for Increasing The Productivity of Banking Services Companies with Job Demand-Resources and Conservation of Resources Models

Julia Pratiwi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920561414&lokasi=lokal>

Abstrak

Lembaga perbankan berperan penting bagi pertumbuhan ekonomi di suatu negara. Khusus di Indonesia, berdasarkan data yang dihimpun dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), rasio aset Perbankan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) adalah 55,01% pada tahun 2019, dimana nilai tersebut terus ditingkatkan untuk meningkatkan perekonomian Indonesia. Apalagi persentase ini masih lebih rendah dibandingkan negara lain seperti Malaysia, Thailand dan Singapura yang bisa mencapai 110%. Dalam upayanya membangun dan memelihara hubungan baik dengan nasabah baru maupun yang sudah ada merupakan salah satu cara untuk membangun kepercayaan Nasabah terhadap Bank. Kecepatan dan ketepatan layanan dari pekerja perbankan memegang peranan penting. Berkaitan dengan hal tersebut, beberapa penelitian telah dilakukan terhadap pekerja perbankan, dan penelitian menunjukkan bahwa pekerja perbankan merupakan salah satu pekerja yang rentan mengalami stres dan stres dalam pekerjaannya. Dan penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa industri sektor keuangan termasuk dalam industri dengan tingkat stres tenaga kerja yang tinggi yaitu 76%. Di sisi lain, keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari kuantitas dan kualitas yang dihasilkan perusahaan, atau produktivitas perusahaan tersebut sebanyak 140 data responden yang sesuai kriteria diolah dalam penelitian ini, dengan dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu frontliner dan back officer. Data diolah dengan menggunakan software SmartPLS untuk menilai model pengukuran, yaitu reliabilitas dan validitas model; dan penilaian model struktural. Dengan melakukan analisis hipotesis hubungan kausal model, dapat diketahui bahwa terdapat tujuh hipotesis yang terpenuhi dari 11 hipotesis pada kelompok frontliner. Agreeableness merupakan variabel yang memiliki bobot paling tinggi (0.522) atau memberikan efek terbesar kepada company productivity.

.....Banking institutions play an important role for economic growth in a country. Particularly in Indonesia, based on data compiled from the Otoritas Jasa Keuangan (OJK), the ratio of Banking assets to Gross Domestic Product (GDP) is 55.01% in 2019, where this value continues to be increased to improve the Indonesian economy. In addition, this percentage is still lower than in other countries such as Malaysia, Thailand and Singapore which can reach 110%. In its efforts, building and maintaining good relationships with new and existing customers is a way to build Customer's trust on the Bank. The speed and accuracy of service from banking workers plays an important role. Regarding this, several studies have been carried out on banking workers, and studies show that banking workers are one of the workers who are vulnerable to experiencing stress and stress in their work. And the study also revealed that the financial sector industry is included in the industry with a high level of worker stress, namely 76%. On the other hand, the success of a company can be seen from the quantity and quality that the company produces, or the productivity of the company. As many as 140 respondent data that fit the criteria were processed in this study, grouped into two parts: front liners and back officers. The data were processed using SmartPLS software to assess the

measurement model, namely the model's reliability and validity and structural model assessments. By analyzing the causal relationship model hypothesis, it can be seen that seven hypotheses are fulfilled from the 11 hypotheses in the frontliner group. Agreeableness is the variabel with the highest weight (0.522) or has the most significant effect on company productivity.