

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the critical factors in the implementation of ISO 9001: 2008 at the Central Bank of the Republic of Indonesia. In this study, the variables to be analyzed as an critical factors is the Commitment, Training, Continuous Improvement, Performance Measurement, Leadership, HR Competency, Motivation, Employee Engagement, Communication, Organizational Culture and Teamwork. In this study, data collection was done by distributing questionnaires to the correspondents of research at Bank Indonesia. The statement on the questionnaire was made based on the results of the determination of the variables and then pulled into the dimensions and the end result will produce indicators that the reference in the study questionnaire. In this study, an employee at the Department of Communication, Department of Money Management and Department of Loan and Government Transaction at Bank Indonesia that the population to be studied is as many as 100 employees. Thus, samples taken in this study is the whole of the population of 100 employees. The analytical method used in this research is the analysis factors by using these types of methods Confirmatory Factor Analysis (CFA). Based on the research results obtained critical factors in the implementation of ISO 9001: 2008 at Bank Indonesia, namely Competence HR, Training, Organizational Communication, Organizational Culture, Commitment, Performance Measurement, Innovation, Motivation and Employee Engagement.

Keyword : ISO 9001:2008, Bank Indonesia, Factor Analysis, Confirmatory Factor Analysis (CFA)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor kritis dalam implementasi ISO 9001:2008 pada Bank Sentral Republik Indonesia. Pada penelitian ini, variabel yang akan dianalisis sebagai faktor kritis adalah Komitmen, Pelatihan, Perbaikan Berkesinambungan, Pengukuran Kinerja, Kepemimpinan, Kompetensi SDM, Motivasi, Keterlibatan Karyawan, Komunikasi, Budaya Organisasi dan Kerjasama Tim. Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada koresponden-koresponden penelitian di Bank Indonesia. Pernyataan pada kuesioner dibuat berdasarkan hasil dari penentuan variabel-variabel lalu ditarik menjadi dimensi dan hasil akhirnya akan menghasilkan indikator-indikator yang menjadi acuan pada kuesioner penelitian ini. Pada penelitian ini, pegawai pada Departemen Komunikasi, Departemen Pengelolaan Uang, dan Departemen Pengelolaan Pinjaman dan Transaksi Pemerintah di Bank Indonesia yang menjadi populasi untuk diteliti yakni sebanyak 100 pegawai. Dengan demikian, sampel yang diambil pada penelitian ini adalah seluruh dari populasi yakni 100 pegawai. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor dengan menggunakan jenis metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh faktor – faktor kritis dalam implementasi ISO 9001:2008 di Bank Indonesia, yaitu Kompetensi SDM, Pelatihan, Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, Komitmen, Pengukuran Kinerja, Inovasi, Motivasi, dan Keterlibatan Karyawan.

Kata Kunci : ISO 9001:2008, Bank Indonesia, Analisis Faktor, *Confirmatory Factor Analysis* (CFA)

MERCU BUANA