



**MODEL QUADRUPLE HELIX PADA SUKSESI
KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PERUSAHAAN BANK BNI
(Berbasis Total Quality Management)**



**NOVA KUSUMA O PANGARIBUAN
55122110089**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2024**



**MODEL QUADRUPLE HELIX PADA SUKSESI
KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PERUSAHAAN BANK BNI
(Berbasis Total Quality Management)**



TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

**NOVA KUSUMA O PANGARIBUAN
55122110089**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2024**

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze strategies/policies through the Quadruple Helix Model and to obtain strategies or policies through the Quadruple Helix Model on leadership succession towards improving the Performance of BNI Bank Company. Mixed research methods with a population in the Regional unit at BNI as many as 5 samples with a pairwise comparisons questionnaire used in collecting data. The data analysis method uses the Analytical Hierarchy Process (AHP) as a decision support model (Thomas L. Saaty). The results of the study produce alternatives that can be used in improving the performance of bank companies with the Quadruple Helix model of Organizational Strategy as the main priority in Leadership Succession in Improving Bank Performance, and supported by Business Strategy, Intellectual Strategy and Customer Strategy. Good candidate selection can play a role in the success of Leadership Succession that focuses on customers in improving Bank Company Performance.

Keywords: Quadruple Helix, Leadership, Succession, Performance, AHP, TQM.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi/kebijakan melalui Model Quadruple Helix dan untuk mendapatkan strategi atau kebijakan melalui Model Quadruple Helix pada suksesi kepemimpinan terhadap peningkatan Kinerja Perusahaan Bank BNI. Metode penelitian campuran dengan populasi pada satuan Wilayah di BNI sebanyak 5 sampel dengan kuisioner pairwise comparisons yang digunakan dalam mengumpulkan data. Metode analisis data menggunakan Analytical Hierarchy Process (AHP) sebagai model pendukung keputusan (Thomas L. Saaty). Hasil penelitian menghasilkan alternatif yang dapat digunakan dalam peningkatan kinerja perusahaan bank dengan model Quadruple Helix Strategi Organizational sebagai prioritas utama dalam Suksesi Kepemimpinan dalam Peningkatan Kinerja Bank, dan didukung oleh Strategi Bisnis, Strategi Intelektual dan Strategi Customer. Seleksi kandidat yang baik dapat berperan untuk berhasilnya Suksesi Kepemimpinan yang memiliki fokus kepada pelanggan dalam peningkatan Kinerja Perusahaan Bank.

Kata Kunci: Quadruple Helix, Kepemimpinan, Suksesi, Kinerja, AHP, TQM.



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : MODEL QUADRUPLE HELIX PADA SUKSESI
KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PERUSAHAAN BANK BNI (Berbasis
TQM)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Nova Kusuma O Pangaribuan

NIM : 55122110089

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan,
Pembimbing



(Prof. Dr. Masydzulhak Djamil Mz, SE, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Nurul Hidayah, M. Si, Ak)

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : MODEL QUADRUPLE HELIX PADA SUKSESI
KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PERUSAHAAN BANK BNI (Berbasis
TQM)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Nova Kusuma O Pangaribuan

NIM : 55122110089

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 13 Agustus 2024

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Agustus 2024



Nova Kusuma O Pangaribuan

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Nama : Nova Kusuma O Pangaribuan
NIM : 55122110089
Program : Magister Manajemen

Dngan judul “Model Quadruple Helix Pada Suksesi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Bank BNI (Berbasis TQM)” telah melakukan pengecekan similarity dengan system Turnitin pada tanggal Agustus 2024, didapatkan nilai prosentase sebesar 27 %.

Jakarta, 13 Agustus 2024

Administrator Turnitin



Arie Pangudi S.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya naikkan kepada Tuhan Yesus atas berkat dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Model Quadruple Helix Pada Suksesi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Bank BNI (Berbasis TQM)”** Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Prof. Dr. Masydzulhak Djamil Mz, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M. Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana dan selaku dosen pengujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
4. Prof. Dr. Ahmad Badawy Saluy, MM, selaku ketua pengujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
5. Pimpinan PT.BNI (Persero) Tbk, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta papa R.E. Pangaribuan dan mama K. Ginting, suami tercinta M.A. Situmorang dan anakku Daniel Kristovich. A. M. Situmorang, Alm Bapak dan Ibu Mertua (Bpk A. Situmorang dan Ibu M. Sinaga), Kak Evita dan keluarga, Adik saya Natalia, para Keponakan ku Natanael, Jason dan Javier, dan seluruh keluarga besar kami yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 13 Agustus 2024

Nova Kusuma O Pangaribuan

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1. Kajian Teori	11
2.1.1. Kepemimpinan	11
2.1.2. Suksesi kepemimpinan.....	18
2.1.3. Kinerja	22
2.1.4. Quadruple Helix	25
2.2. Penelitian Terdahulu	28
2.3. Pengembangan Hipotesa.....	34
2.4. Kerangka Berfikir	34
BAB III. METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Desain Penelitian	36

3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	37
3.2.1. Definisi Naratif.....	37
3.2.2. Operasionalisasi Variabel	37
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
3.4. Metode Pengumpulan Data	40
3.5. Metode Analisis Data	41
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	48
4.1.1 Profil dan Sejarah Perusahaan	48
4.1.2 Lingkup dan Bidang Usaha	52
4.1.3 Sumber Daya	52
4.1.4 Tantangan Bisnis Perusahaan.....	55
4.1.5 Kegiatan Fungsi Bisnis	56
4.2. Analisis Data.....	56
4.2.1. Jaringan AHP (Analytical Hierarchy Process)	56
4.2.2. Uji Konsistensi Jawaban Responden.....	58
4.2.3. Analisis Sensitivitas AHP (Uji Stabilitas Model).....	60
4.2.3.1. Analisis Sensitivitas Organizational sebagai prioritas.....	60
4.2.3.2. Analisis Sensitivitas Intelektual sebagai prioritas	62
4.2.3.3. Analisis Sensitivitas Business sebagai prioritas	63
4.2.3.4. Analisis Sensitivitas Customer sebagai prioritas	65
4.2.4. Penghitungan Skala Prioritas	66
4.2.5. Sintesis Keseluruhan Prioritas	68
4.3. Pembahasan	69
4.3.1. Pembahasan Hasil Analisa	69
4.3.2. Langkah Pengelolaan Model Quadruple Helix	74
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	98



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Dana Pihak Ketiga atau DPK Kantor Cabang Bank BNI.....	3
Tabel 1.2. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan	4
Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
Tabel 3.2. Penetapan Prioritas Elemen Perbandingan Berpasangan.....	44
Tabel 4.1. Uji Konsistensi Jawaban Responden terhadap Goal.....	58
Tabel 4.2. Uji Konsistensi Criteria I terhadap Criteria II.....	59
Tabel 4.3. Uji Konsistensi Criteria II terhadap Alternatives.....	60
Tabel 4.4. Uji Konsistensi Criteria II terhadap Alternatives.....	67
Tabel 4.5. Skala Prioritas Masing-masing Cluster.....	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Quadruple Helix.....	26
Gambar 2.2. Quadruple Helix Model	28
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran	35
Gambar 3.1. Struktur Hierarki AHP	46
Gambar 3.2. Hierarki AHP Penelitian.....	46
Gambar 4.1. Struktur Group BNI dan Perusahaan Anak.....	52
Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT BNI (Persero) Tbk.....	53
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Regional Office BNI.....	53
Gambar 4.4. Struktur Organisasi Kantor Cabang BNI	54
Gambar 4.5. Kerangka Analisis AHP	57
Gambar 4.6. Analisis Sensitivitas Organisational sebagai Prioritas (50%)	61
Gambar 4.7. Analisis Sensitivitas dengan Organisational sebagai Prioritas.....	62
Gambar 4.8. Analisis Sensitivitas dengan Intelektual sebagai Prioritas	63
Gambar 4.9. Analisis Sensitivitas dengan Business sebagai Prioritas	64
Gambar 4.10. Analisis Sensitivitas dengan Customer sebagai Prioritas	65
Gambar 4.11. Skala Prioritas dari seluruh Dimensi.....	66
Gambar 4.12. Skala Prioritas dari Alternatives	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Jawaban Perbandingan Berpasangan	82
Lampiran 2.	Hasil Uji Inkonsistensi Jawaban Responden.....	91
Lampiran 3.	AHP Sensitivity (Stability).....	93
Lampiran 4.	Skala Prioritas	97
Lampiran 5.	Alternative Ranking	97
Lampiran 6.	Daftar Riwayat Hidup	98

