



JURNAL EKONOMI ISLAM DAN INDUSTRI HALAL

Volume 1 (No.1 2024) 65-79

journal homepage: <https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/rihlata/index>

**Pengaruh Struktur Organisasi, Kapabilitas SDM dan
Kepemimpinan Terhadap Efektifitas Pelayanan Pengelolaan
Uang Rupiah**

Muhammad Akbar Milu

Institut Agama Islam Negeri Kendari

akbar@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik yang efektif mengindikasikan bahwa fungsi manajerial dalam suatu organisasi sudah berjalan dengan sangat baik. Efektifitas pelayanan pada pengelolaan uang rupiah di unit pengelolaan uang rupiah kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara dibuktikan dengan tercapainya indikator Kinerja Utama yang selama ini selalu berhasil dicapai Oleh unit tersebut. Terdapat berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi efektifitas pelayanan pengelolaan uang Rupiah tersebut, diantaranya yaitu struktur organisasi, kapabilitas SDM dan kepemimpinan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dalam mengukur pengaruh struktur organisasi, kapabilitas SDM dan kepemimpinan terhadap efektifitas pelayanan pengelolaan uang rupiah dengan menggunakan metoda pengukurna Skala Likert dan dikelola menggunakan metode analisis regresi liner berganda dan uji nalisis jalur melalui aplikasi IBM SPSS 25 Statistic serta menggunakan 11 Sampel yang terdiri dari Pimpinan dan Pegawai di Unit Pengelolaan Uang Rupiah Kantor Perwakilan Bank Indonesia Prov. Sultra. Hasil dari penelitian ini adalah adanya pengaruh yang signifikan antara kapabilitas SDM terhadap efektifitas pelayanan, sedangkan struktur organisasi dan kepemimpinan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap efektifitas pelayanan.

**Kata Kunci: Struktur Organisasi, Kapabilitas SDM, Kepemimpinan, Efektifitas
Pelayanan, Pengelolaan Uang, Bank Indonesia**

1. Pendahuluan

Pfeffer & Salancik (2003) dikutip dalam (Dahlan et al., 2017) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur yang strategis dalam menentukan sehat tidaknya suatu organisasi. Pengembangan SDM yang terencana dan berkelanjutan merupakan kebutuhan yang mutlak terutama untuk masa depan organisasi. Sumber daya yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga, dipertahankan serta dikembangkan oleh organisasi. Pelayanan yang berkualitas diindikasikan adanya profesionalitas sumber daya manusia sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan akan meningkat. Namun demikian dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tidak hanya didukung oleh SDM saja perlu juga didukung elemen lainnya seperti sarana dan prasarana yang memadai, kelembagaan serta ketatalaksanaan dan ketatakelolaan yang baik.

Pelayanan tersebut juga harus diatur oleh atasannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Atasan merupakan pemimpin yang memimpin mereka dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa pemimpin sangat menentukan berjalannya pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu pemimpin merupakan salah satu faktor pendorong bagi kemajuan kinerja pelayanan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan aturan legal formal yang telah ditetapkan.

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada Undang-undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia dan kemudian diubah dengan Undang- undang No. 03 Tahun 2004, Bank Indonesia diberi wewenang untuk mengeluarkan dan mengedarkan uang Rupiah sebagai alat pembayaran yang sah di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan uang Rupiah seringkali mengalami berbagai kendala. Seperti kondisi geografis dan keterbatasan SDM yang memadai. Kondisi tersebut cukup memengaruhi efektifitas pelayanan pengelolaan uang rupiah oleh Bank Indonesia baik di pusat maupun di berbagai daerah.

Kantor Perwakilan Bank Indonesia (KPw BI) Provinsi Sulawesi Tenggara merupakan Kantor Perwakilan Bank Indonesia yang bertempat di Sulawesi Tenggara. Berdasarkan Surat Edaran No. 18/84/Intern tanggal 30 September 2016 perihal Organisasi Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri Kelas C, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara (KPw BI Sultra) merupakan

salah satu KPw yang termasuk dalam kelas C. KPw kelas C sendiri memiliki dua pengertian, yaitu:

1. Kantor Perwakilan Bank

Indonesia Provinsi yang secara perhitungan aspek kuantitatif dan kualitatif dikategorikan kecil (*small province level*); dan /atau

2. Kantor Perwakilan Bank

Indonesia Kabupaten / Kota yang memiliki kekhususan dari sisi aspek historis, peran strategis dan potensi ekonomi.

Salah satu tugas dari KPw BI Provinsi Sulawesi Tenggara yaitu melaksanakan fungsi Pengelolaan Uang Rupiah (PUR) meliputi perencanaan, pendistribusian dan pengolahan uang, serta layanan kas. Sebagai otoritas yang memiliki wewenang sebagai pencetak uang rupiah, Bank Indonesia memiliki kewajiban untuk memastikan ketersediaan uang rupiah di seluruh Indonesia termasuk Sulawesi Tenggara. Selain itu, KPw BI SULTRA juga wajib menjaga tingkat kelayakan uang yang beredar di masyarakat Sulawesi Tenggara agar selalu dalam kondisi yang baik.

Berbagai program dilaksanakan guna meningkatkan efektivitas pelayanan pengelolaan uang rupiah diantaranya program Kas Keliling guna menjangkau pelayanan pengelolaan uang rupiah hingga ke pelosok daerah, pembentukan kas titipan di beberapa daerah selain itu ada juga program penukaran uang tidak layak edar yang terdiri dari uang rusak dan uang lusuh di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Prov. SULTRA.

Pengelolaan uang Rupiah di KPw Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara tidak terlepas dari peran Unit Pengelolaan Uang Rupiah. Unit yang dengan total jumlah pegawai 12 orang ini dituntut mampu melayani Pengelolaan uang Rupiah yang terdiri dari pengeluaran, pengedaran dan penarikan uang Rupiah baik dari perbankan maupun dari masyarakat secara umum di seluruh wilayah Sulawesi Tenggara. Tugas tersebut tidaklah mudah, terlebih lagi kondisi geografis Provinsi Sulawesi Tenggara dengan luas wilayah 38 067,70 km² (sultra.bps.go.id) dan terdiri dari beragam Kepulauan mengharuskan Unit PUR bekerja ekstra keras untuk melakukan pelayanan

pengelolaan uang Rupiah ke seluruh wilayah Sulawesi Tenggara hingga ke pelosok.

Efektifnya pelayanan pengelolaan uang Rupiah di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara diukur menggunakan Indikator Kinerja Utama (IKU) Unit PUR. Indikator ini terdiri dari;

- 1) Kualitas uang yang beredar di masyarakat;
- 2) target pengelolaan uang Rupiah; serta
- 3) Pemenuhan kebutuhan uang

Rupiah kepada perbankan. Unit PUR diharapkan mampu mencapai target sesuai IKU yang telah ditetapkan setiap tahunnya. Hal tersebut menjadi sangat realistis jika melihat faktor-faktor penunjang efektifitas pelayanan yakni struktur organisasi yang efektif, kapabilitas SDM yang optimal serta kepemimpinan yang baik.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Rusoli, kepala seksi penyelia dari Unit Pengelolaan Uang Rupiah (PUR) KPw BI Prov. Sulawesi Tenggara dalam sesi observasi pra-penelitian, beliau mengemukakan bahwa efektifitas pelayanan pengelolaan uang rupiah yang dilaksanakan oleh Unit Pengelolaan Uang Rupiah selain bergantung pada efektifitas struktur organisasi, karena pada dasarnya, unit pengelolaan uang rupiah meskipun memiliki struktur organisasi yang mengutamakan pembagian kinerja yang efektif dan efisien, namun dalam pelaksanaan program pelayanan Uang Rupiah seluruh tim pegawai Unit PUR bekerja bahu membahu untuk mencapai Indeks Kinerja Utama. Selain itu, faktor lain yang menjadi penentu tercapainya IKU adalah kapabilitas SDM dimana pada setiap unsur pegawai di Unit PUR telah melalui seleksi yang sangat ketat dan dibekali dengan berbagai macam pelatihan pengembangan skill yang dapat menunjang efektifitas pelayanan. Serta managerial dan kepemimpinan yang baik juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pengelolaan Uang Rupiah. Tetapi yang menarik dalam pelayanan pengelolaan uang Rupiah ini adalah Unit PUR sebenarnya dibantu berbagai dalam mendistribusikan uang ke masyarakat seperti Penyelenggara Sistem Pembayaran dan pihak Perbankan. Tetapi fokus dalam penelitian ini kami

batasi untuk internal pegawai Unit PUR kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara. (Sumber : Wawancara 16/02/2022).

2. Landasan Teori

Teori Struktur Organisasi

Menurut Anderson (1972) dalam (Prasetyaningsih, 2009) struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas.

(Prasetyaningsih, 2009) mengemukakan indikator struktur organisasi yaitu :

1. Pendelegasian/Pembagian tugas pokok dan fungsi
 - a. Melaksanakan koordinasi antar pegawai
 - b. Jumlah pegawai yang menerima tugas sesuai tupoksi
2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar seksi
 - a. Kejelasan dalam menjalankan tugas sesuai tupoksi
 - b. Kejelasan tugas sesuai kewenangan
3. Hubungan antara atasan dan bawahan
 - a. Kejelasan memberikan perintah terhadap bawahan
 - b. Keminatan pegawai terhadap bidang kerjanya.

Teori Kapabilitas SDM

Kompetensi SDM menurut Spencer dan Spencer, (1993:9) dalam (Akhmad Syarifudin, 2014) sebagai suatu karakteristik yang mendasari kepribadian seseorang yang menyebabkan saling berkaitan dengan kriteria berperilaku efektif dan atau kinerja yang unggul dalam pekerjaan atau situasi tertentu.

Lebih lanjut, Spencer dan Spencer, (1993:9) dalam (Akhmad Syarifudin, 2014) menjelaskan indikator kompetensi SDM terdiri dari 5 karakteristik, yaitu:

1. *Knowledge* (Pengetahuan)
2. *Skills* (Kemampuan)
3. *Motives* (Motivasi)
4. *Traits* (Sifat) 5. *Self Concept* (Konsep Diri).

Teori Kepemimpinan

Dubrin (2006) dalam (Isvandiari & Idris, 2018) mengemukakan bahwa peranan seorang pemimpin dalam suatu organisasi sangat dominan, tetapi walaupun demikian seorang pemimpin tidak boleh mengabaikan pentingnya peranan para tenaga kerja atau karyawan. Seorang pemimpin harus bisa mengubah pikiran bawahannya atau bertindak tegas. Adapun indikator Kepemimpinan Indikator kepemimpinan menurut Kartono (2008) sebagai berikut:

1. Sifat: sifat seorang pemimpin sngat berpengaruh dalam gaya kepemimpinan untuk menentukan keberhasilan menjadi seorang pemimpin yang berhasil, serta ditentukan oleh kemampuan pribadi pemimpin.
2. Kebiasaan: kebiasaan memegang peranan kepemimpinan sebagai penentu pergerakan perilaku seorang pemimpin yang menggambarkan segala tindakanyang dilakukan sebagai pemimpin yang baik.
3. Temperamen: adalah gaya perilaku yang cara khasnya dalam memberi tanggapan dalam berinteraksi dengan orang lain.
4. Watak: Watak seorang pemimpin yang lebih subyektif dapat menjadi penentu bagi keunggulan seorang pemimpin dalam mempengaruhi keyakinan, ketekunan, daya tahan dan keberanian.
5. Kepribadian: kepribadian seorang pemimpin menentukan keberhasilannya yang ditentukan oleh sifat-sifat atau karakteristik kepribadian yang dimilikinya

Teori Efektifitas Pelayanan

Kotler dalam (Mamo et al., 2015) mendefinisikan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian Mamo, dkk (2015) mengemukakan indikator yang digunakan dalam mengukur efektifitas pelayanan yaitu:

- a. Produktivitas; dilihat dari banyaknya program pelayanan yang berhasil dilaksanakan berdasarkan target yang ditetapkan; atau banyaknya orang (masyarakat) yang berhasil dilayani.

- b. Efisiensi; dilihat dari tingkat rasio antara hasil yang dicapai dengan sumber-sumber yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan terutama SDM, sarana prasarana, biaya/dana.
- c. Kualitas layanan; dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas/pegawai, seperti: ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan akurasi produk pelayanan.
- d. Adaptasi; dilihat dari kemampuan pemerintah kecamatan dalam menanggapi permintaan dan tuntutan masyarakat, atau menghadapi perkembangan yang terjadi yang berkaitan dengan pelayanan publik.

3. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara, Jl. Sultan Hasanuddin, No. 150, Kelurahan Tipulu, Kecamatan Kendari Barat, Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara.

Populasi dalam penelitian ini, terdiri dari semua elemen yang terkait yakni seluruh pegawai unit Pengelolaan Uang Rupiah (PUR) Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara. Adapun dalam penentuan sampel pada penelitian ini, responden yang diambil sejumlah 12 orang yang ditujukan pada pegawai unit Pengelolaan Uang Rupiah Kantor Perwakilan Bank Indonesia Prov. Sulawesi Tenggara termasuk pegawai yang mempunyai jabatan struktural (sebagai unsur pimpinan).

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, variabel struktur organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap efektifitas pelayanan. Hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian terdahulu dimana struktur organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap efektifitas pelayanan (Prasetyaningsih, 2009).

Hal tersebut disebabkan karena berdasarkan fakta di lapangan, dalam pelayanan pengelolaan Uang Rupiah ke masyarakat, Unit□ Pengelolaan Uang Rupiah Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara dibantu oleh berbagai pihak di luar Unit PUR Kpw BI Sultra seperti penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dan pihak Perbankan. Sehingga Unit PUR ini hanya menjalankan berbagai program

internal yakni Kas Keliling, kas titipan dan jasa penukaran uang langsung di Kantor Bank Indonesia.

Sedangkan dalam pelayanan Uang Rupiah di masyarakat lebih banyak dilakukan oleh PJSP (untuk pendistribusian Uang Rupiah di ATM) dan Perbankan (untuk penarikan dan penukaran uang Tunai melalui Teller).

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, variabel kapabilitas SDM memiliki pengaruh terhadap efektifitas pelayanan. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yakni kapabilitas SDM berpengaruh signifikan terhadap efektifitas pelayanan (Prasetyaningsih, 2009). Berdasarkan hasil survey, diketahui bahwa SDM di Unit PUR Kpw BI Sultra terdiri dari 11 orang yang berasal dari berbagai latar belakang pendidikan terakhir, yakni 1 orang SMA/SMK, 8 orang S1 dan 2 orang S2. Selain itu, Pegawai Bank Indonesia dalam meningkatkan kualitas SDM nya rutin mengikuti berbagai pelatihan profesional dan sekolah khusus pegawai Bank Indonesia sesuai dengan bidang nya termasuk dalam pegawai unit PUR. Sehingga kapabilitas SDM sangat berpengaruh dalam peningkatan pelayanan.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, variabel kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap efektifitas pelayanan. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu dimana kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap efektifitas pelayanan (Prasetyaningsih, 2009). Dalam pelayanan pengelolaan Uang Rupiah yang efektif, Unit PUR membutuhkan kepemimpinan kompeten di bidang manajerial, hal tersebut disebabkan karena unit PUR Kpw BI Sultra bertanggungjawab dalam pengedaran uang yang mencakup seluruh wilayah Sulawesi Tenggara, meskipun dibantu oleh pihak ketiga di luar Bank Indonesia, Unit ini tetap harus mengontrol dan mengendalikan peredaran uang kartal di Masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel struktur organisasi yang dilakukan dengan uji bivariate struktur organisasi terhadap kepemimpinan tidak memiliki korelasi. Hal tersebut disebabkan karena pada Unit Pengelolaan Uang Rupiah Kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara sendiri hanya berjumlah 11 orang sehingga pelayanan pengelolaan uang rupiah semua tim unit bertanggung jawab secara teknis dalam pelayanannya.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kapabilitas SDM yang dilakukan dengan uji bivariate kapabilitas SDM terhadap kepemimpinan memiliki korelasi yang kuat. Di

bidang kapabilitas SDM pada Unit PUR sendiri sebelum dapat mengajukan promosi jabatan, maka pegawai□ diwajibkan untuk mengikuti berbagai pelatihan bersertifikasi di bidangnya, sehingga kapabilitas SDM sangat berkorelasi dengan kepemimpinan pada unit pengelolaan uang rupiah ini.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kepemimpinan yang dilakukan dengan uji bivariate kepemimpinan terhadap efektifitas pelayanan memiliki korelasi yang kuat. Pada efektifitas pelayanan pengelolaan uang rupiah, meskipun dibantu oleh pihak ketiga, pengelolaan uang rupiah tidak akan lepas dari kebijakan dan pengawasan pimpinan dalam hal ini kepala Tim Unit Pengelolaan Uang Rupiah. Sehingga pada dasarnya, kepemimpinan sangat mempengaruhi efektifitas pelayanan pengelolaan uang rupiah.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel struktur organisasi yang dilakukan dengan uji bivariate struktur organisasi terhadap efektifitas pelayanan memiliki korelasi yang lemah. Hal tersebut disebabkan karena pegawai pada Unit Pengelolaan Uang Rupiah Kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara sendiri hanya berjumlah 11 orang sehingga pelayanan pengelolaan uang rupiah semua tim unit bertanggung jawab secara teknis dalam pelayanannya tanpa memikirkan struktur organisasi. Dalam hal ini artinya, seluruh Tim Unit PUR (akrab disapa dengan sebutan; kasir) mulai manager hingga staf penyelia perkara turun langsung dalam memberikan pelayanan pengelolaan Uang Rupiah.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kapabilitas SDM yang dilakukan dengan uji bivariate kapabilitas SDM terhadap efektifitas pelayanan memiliki korelasi yang lemah. Pelayanan pengelolaan Uang Rupiah pada kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara lebih banyak melibatkan pihak luar tim, sedangkan Tim PUR dalam pelayanan langsung ke masyarakat hanya menggunakan dua metode, yakni penukaran langsung ke kantor Bank Indonesia, selain itu juga ada program Kas keliling yakni Tim□ Unit PUR turun langsung ke masyarakat untuk mengedarkan uang layak edar (ULE) dan menarik uang tidak layak edar (UTLE).

Berdasarkan hasil penelitian dengan uji bivariate variabel struktur organisasi melalui variabel kepemimpinan terhadap efektifitas pelayanan memiliki korelasi yang lemah. Hal tersebut disebabkan karena pada dasarnya struktur organisasi memiliki korelasi yang lemah terhadap efektifitas pelayanan yang disebabkan karena pelayanan

pengelolaan uang rupiah sendiri pada unit PUR melibatkan seluruh pegawai Unit PUR mulai dari manager hingga pegawai staff penyelia kas, dengan demikian, meskipun di atas kertas seseorang merupakan atasan, namun dalam pelayanan kepada masyarakat, atasan juga turut andil dalam melayani penukaran uang, dan pendistribusian Uang layak edar ke masyarakat. Sehingga, meskipun melalui variabel kepemimpinan, struktur organisasi tetap memiliki korelasi yang lemah terhadap efektifitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan uji bivariate variabel kapabilitas melalui variabel kepemimpinan terhadap efektifitas pelayanan memiliki korelasi yang lemah. Kapabilitas SDM memang memiliki korelasi yang lemah terhadap efektifitas pelayanan, hal ini berkaitan dengan proses pelayanan pengelolaan Uang Rupiah pada kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara yang lebih banyak melibatkan pihak luar. Dalam programnya, Tim PUR hanya menggunakan dua metode dalam melayani pengelolaan Uang rupiah kepada masyarakat, yakni penukaran langsung ke kantor Bank Indonesia dan program Kas keliling yakni Tim Unit PUR turun langsung ke masyarakat untuk mengedarkan uang layak edar (ULE) dan menarik uang tidak layak edar (UTLE).

Berdasarkan hasil penelitian, variabel struktur organisasi (X1) yang dilakukan menggunakan analisis jalur diperoleh hasil bahwa secara langsung variabel struktur organisasi (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan (X3).

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kapabilitas organisasi (X2) yang dilakukan menggunakan analisis jalur diperoleh hasil bahwa secara langsung variabel kapabilitas SDM (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan (X3).

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kepemimpinan (X3) yang dilakukan dengan menggunakan analisis jalur diperoleh hasil bahwa secara langsung variabel kepemimpinan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap efektifitas pelayanan (Y). Berdasarkan hasil penelitian, variabel struktur organisasi (X1) terhadap efektifitas pelayanan (Y) melalui kepemimpinan (X3) yang dilakukan dengan menggunakan analisis jalur menunjukkan bahwa secara tidak langsung variabel struktur organisasi (X1) terhadap efektifitas pelayanan (Y) melalui kepemimpinan (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel struktur organisasi (X1) yang dilakukan menggunakan analisis jalur diperoleh hasil bahwa secara langsung variabel struktur organisasi (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap efektifitas pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kapabilitas SDM (X2) terhadap efektifitas pelayanan (Y) melalui kepemimpinan (X3) yang dilakukan dengan menggunakan analisis jalur menunjukkan bahwa secara tidak langsung variabel kapabilitas SDM (X2) terhadap efektifitas pelayanan (Y) melalui kepemimpinan (X3) memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan hasil penelitian, variabel kapabilitas SDM (X2) yang dilakukan menggunakan analisis jalur diperoleh hasil bahwa secara langsung variabel kapabilitas SDM (X2) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap efektifitas pelayanan (Y).

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Struktur Organisasi, Kapabilitas SDM dan Kepemimpinan terhadap Efektifitas Pelayanan Pengelolaan Uang Rupiah pada Unit Pengelolaan Uang Rupiah Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Struktur Organisasi (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepemimpinan (X3) pada Pengelolaan Uang Rupiah KPw Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara
- b. Kapabilitas SDM (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepemimpinan (X3) pada Pengelolaan Uang Rupiah KPw Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara
- c. Kepemimpinan (X3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektifitas pelayanan (Y) pada Pengelolaan Uang Rupiah KPw Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara
- d. Struktur Organisasi (X1) melalui Kepemimpinan (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektifitas pelayanan (Y) pada Pengelolaan Uang Rupiah KPw Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara
- e. Struktur Organisasi (X1) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Efektifitas pelayanan (Y) pada Pengelolaan Uang Rupiah KPw Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara

- f. Kapabilitas SDM (X2) melalui kepemimpinan (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Efektifitas pelayanan (Y) pada Pengelolaan Uang Rupiah KPw Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara
- g. Efektifitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap efektifitas pelayanan (Y) pada Pengelolaan Uang Rupiah KPw Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Tenggara.

Daftar Pustaka

- Alwahidin, Jufra, A., Mulu, B., & Mulu, B. (2023). A new economic perspective: Understanding the impact of digital financial inclusion on Indonesian households consumption. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*, 26(2), 333–360.
- Akhmad Syarifudin. (2014). Pengaruh Kompetensi SDM dan Peran Audit Intern terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah dengan Variabel Intervening Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (studi empiris pada Pemkab Kebumen) Akhmad Syarifudin. *Jurnal Fokus Bisnis*, Volume 14, No 02, Desember 2014, 14(25), 26–44.
- Budiasih, Y. (2018). Struktur Organisasi, Desain Kerja, Budaya Organisasi Dan Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Karyawan Studi Kasus Pada PT. XX Di Jakarta. *Liquidity*, 1(2). <https://doi.org/10.32546/lq.v1i2.139>
- Dahlan, Hasim, D., & Hamdan. (2017). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *Jurnal Administrare*, 4(2), 69–75.
- Dharma, A. (1985). *Manajemen Personalia*. Ghalia Indonesia.
- Fitriani, R., Agusdin, & Nurmayanti, S. (2020). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Tenaga Kesehatan Berstatus Kontrak Di Rsud Kota Mataram. *Jurnal Distribusi*, 8(1), 23–38.
- Gammahendra, F. (2014). Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Efektivitas Organisasi (Studi Pada Persepsi Pegawai Tetap Kantor Perwakilan Bank Indonesia Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 7(2), 78826.
- Hadian, D. (2015). Pengaruh kepemimpinan, struktur organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja dinas serta implikasinya pada pelayanan publik. *Kontingensi*, 3(1), 26–43.
- Isvandari, A., & Idris, B. Al. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Central Capital Futures Cabang Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 12(1), 17–22. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v12i1.7>
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2007). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. PENERBIT ERLANGGA.

- Insawan, H., Rahman, M., & Anhusadar, L. O. (2020). Comparative analysis of syariah bank in indonesia. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(4), 1457–1463.
- Insawan, H., Abdulahanaa, Karyono, O., & Farida, I. (2022). The COVID-19 pandemic and its impact on the yields of sharia stock business portfolio in Indonesia. *International Journal of Professional Business Review*, 7(6), e0941.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Rajawali Pers.
- Kamaruddin, Misbahuddin, Sarib, S., & Darlis, S. (2023). Cultural-based deviance on Islamic law; Zakat Tekke Wale' spending in Basala, Konawe, Southeast Sulawesi, Indonesia. *Allhkam: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial*, 18(2), 568–590.
- Maguni, W. (2015). Learning organization. *LEARNING ORGANIZATION DAN FUNGSI MANAJEMEN (STUDI EFEKTIFITAS PENGELOLAAN ADMIN DI JURUSAN SYARIAH IAIN KENDARI)*, 10(1). [https://doi.org/10.54607/hcmue.js.14.10.306\(2017\)](https://doi.org/10.54607/hcmue.js.14.10.306(2017))
- Mamik, D., & Syarif, D. I. U. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Journal of Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Taliabu Utara Kabupaten Kepulauan Sula*. 105(3), 129–133. https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHO_Ci4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perlindunganhukum-terhadap-anak-dari-kontenberbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gclid=...
- Mustika, B. B. (2015). Pengaruh Struktur Organisasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kemampuan Sumber Daya Manusia Dan Dampaknya Terhadap Efektivitas Pelayanan Pendidikan Dasar Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bangkalan, Provinsi Jawa Timur. *Jmm17*, 1(02). <https://doi.org/10.30996/jmm17.v1i02.387>
- Naibaho, E. J. P. (2021). Pengaruh Disiplin Guru Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Smp Negeri 2 Pangururan Kabupaten Samosir. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 9(1), 5–24.
- Nawas, K. A., Amir, A. M., Syariati, A., & Gunawan, F. (2023). Faking the Arabic imagination till we make it: Language and symbol representation in the Indonesian ecommerce. *Theory and Practice in Language Studies*, 13(4), 994–1005.

- Parjadinata, L., Surati, S., & Sakti, D. P. B. (2019). Pengaruh Struktur Organisasi, Kepemimpinan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan Program One Day Service Di Kantor Pertanahan Kota Mataram. *Jmm Unram - Master of Management Journal*, 9(1), Parlinda, V., & Wahyuddin, M. (2004). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Pelatihan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota organisasi, Kepemimpinan Dan Kemampuan Sdm Terhadap Efektivitas Pelayanan Pensertifikatan Hak Atas Tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal.
- Roring, F. . (2017). Pengaruh Kepemimpinan, Pembagian Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bank Danamon Cabang Manado. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 4(3), 144– 154. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v4i3.17991>
- Sari, R. M. (2010). Pengaruh Beberapa Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Kompilasi Ilmu Ekonomi*, Vol. 2 No.(0342).
- Sofia, & Taufik. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Efektivitas Organisasi Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan Dan Keluarga Berencana Kabupaten Barito Utara. 2(April), 89–104.
- Sugiyono. (2014a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014b). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.