

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Najjar, Sabah, Kalaf, Khawla. 2012. *Designing a Balance Scorecard to Measure a Bank's Performance: A Case Study*. International Journal of Business Administration Vol. 3 No. 4 July 2012
- Artikel Binus University <https://accounting.binus.ac.id/2022/11/22/memahami-kesepakatan-basel-i-basel-ii-dan-basel-iii/>
- Acquier, A., Gand, S., & Szpirglas, M. (2008). From Stakeholder to Stakeholder Management in Crisis Episodes: A Case Study in a Public Transportation Company. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 16(2), 101–114.
- Ahearne, M., Mackenzie, S. B., Podsakoff, P. M., Mathieu, J. E., & Lam, S. K. (2010). The Role of Consensus in Sales Team Performance. *Journal of Marketing Research*, 47(3), 458–469.
- Alkailani, M., Azzam, I. A., & Athamneh, A. B. (2012). Replicating Hofstede in Jordan: Ungeneralized, Reevaluating the Jordanian Culture. *International Business Research*, 5(4), 71–80.
- Alpaslan, C. M., Green, S. E., & Mitroff, I. I. (2009). Corporate Governance in the Context of Crises: Towards a Stakeholder Theory of Crisis Management. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 17(1), 38–49.
- Attik, J. (2011). Basel II: A Post-Crisis Post Mortem. *Transnational Law & Contemporary Problems*, Vol 19:731
- Anthony, S. D. (2009). Major league innovation. *Harvard Business Review*.
- Avkiran, Necmi Kemal. 1999. "The Evidence on Efficiency Gains: The Role of Mergers and the Benefits to the Public." *Journal of Banking & Finance* 23 (7): 1–39
- Azuka, E. (2009). Ethics Of Leadership And The Integrity Question Among Leaders. *IFE Psychologia*, 17(1), 11–26. <https://doi.org/10.4314/ifep.v17i1.43736>
- Bruce Lloyd, *The Role of Capital Market in Developing Countries*. Spring: The Moorgate and Wall Street, (1976), 1
- Bank Indonesia website www.bi.go.id (diakses pada tanggal 29 Oktober 2023, 09.00 Wib)
- Bagshaw, D., Lepp, M., & Zorn, C. R. (2007). International research collaboration: Building teams and managing conflicts. *Conflict Resolution Quarterly*.
- Boin, A. (2009). The New World of Crises and Crisis Management: Implications for Policymaking and Research. *Review of Policy Research*, 26(4), 367–377.

- Balthazar, L. (2006). *From Basel 1 to Basel 3, The Integration of State-of-the Art Risk Modeling in Banking Regulation*. Palgrave Macmillan.
- BCBS. (2008). *Comprehensive Strategy to Address the Lessons of the Banking Crisis Announced by the Basel Committee*. Basel: Bank For International Settlements.
- BCBS. (2010). *Basel III: A global regulatory framework for more resilient banks and banking systems*. Basel: Bank For International Settlements.
- BCBS. (2010). *Basel III: International framework for liquidity risk measurement, standards and monitoring*. Basel: Bank For International Settlements.
- BCBS (2010). *Results of the Comprehensive Quantitative Impact Study*. Basel: Bank For International Settlements.
- Calloway, J. A., & Awadzi, W. (2008). Leadership and organizational success: An examination of the trait, skills, and transformational approaches. *Consortium Journal of Hospitality & Tourism, 13*(1), 13–23.
- Choi, J. N., Sung, S. Y., & Kim, M. U. (2010). How Do Groups React to Unexpected Threats? Crisis Management in Organizational Teams. *Social Behavior and Personality: An International Journal, 38*(6), 805–828.
- Chong, B. S., & Lee, C. H. (2009). Crisis management-dealing with asymmetric information problems. *Thunderbird International Business Review, 51*(3), 239– 248.
- Coutu, D., & Beschloss, M. (2009). Why Teams DON'T Work. *Harvard Business Review, 87*(5), 98–105.
- Crocker, A., Higgs, J., & Trede, F. (2009). What Do We Mean by 'Collaboration' and When is a 'Team' Not a 'Team'? - A Qualitative Unbundling of Terms and Meanings. *Qualitative Research Journal, 9*(1), 28–42.
- Cynthia Kurniawan Ong. (2020). Inovasi Keuangan di Bidang Equity Crowdfunding Dalam Pengembangan Pasar Modal. *Airlangga Journal of Innovation Management, 1*(2).
- Cortez, A. (2011). *Winning at Risk - Strategies to go Beyond Basel*. Hoboken, New Jersey: Wiley & Sons, Inc., p. Xiii
- Drnevich, P., Ramanujam, R., Mehta, S., & Chaturvedi, A. (2009). Affiliation or situation: What drives strategic decisionmaking in crisis response? *Journal of Managerial Issues, 21*(2), 216–231.
- Drake, Leigh, and Maximilian J B Hall. 2003. "Efficiency in Japanese Banking : An Empirical Analysis." *Journal of Banking & Finance 27* (5): 891–917

- Dubrovski, D. (2009). Management mistakes as causes of corporate crises: Managerial implications for countries in transition. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20(1), 39–59.
- Dow, S. C. (1996). Why the Banking System Should be Regulated. *The Economic Journal*, 106.
- Dowd, K. (1996). The Case for Financial Laissez-faire. *The Economic Journal*, 106.
- Eduardus Tandelilin, (2017). Pasar Modal “Manajemen Portofolio dan Investasi” (G. Sudibyo (ed.)). Yogyakarta: PT. Kanisius
- Etim, R.S dan Agara, IG. 2011. *The Balance Scorecard: The New Performance Management Paradigm For Nigerian Firms*. International Journal of Economic Research Investment. Vol. 2 No. 3 Dec
- EduPristine. (2011). Basel-III Introduction to Basel - III and Key Enhancements. Pristine
- FDIC. (2003). Basel and the Evolution of Capital Regulation : Moving Forward, Looking Back. Federal Deposit Insurance Corporation.
- Gaspersz, V. 2005. Sistem manajemen kinerja terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk organisasi bisnis dan pemerintah. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Himawan, Agung Ferdinandus dan Juarsah. 2005. *Balance Scorecard sebagai Alat Pengukuran Kinerja Manajemen (Studi Kasus PT. Makro Indonesia Cabang Pasar Rebo, Jakarta)*. ESENSI vol.8 No.1/2005
- Hanif Pradipta, Bryan Zaharias. (2016). Penaksiran dan Dampak Merger dan Akuisisi terhadap Efisiensi Perbankan, Analisa sebelum dan setelah Merger dan Akuisisi. *Journal Ekonomi dan Pembangunan*, 24(2).
- Hargis, M., & Watt, J. D. (2010). Organizational perception management: A framework to overcome crisis events. *Organization Development Journal*, 28(1), 73–87.
- Huang, R., Kahai, S., & Jestice, R. (2010). The contingent effects of leadership on team collaboration in virtual teams. *Computers in Human Behavior*, 26(5), 1098– 1110.
- Huang, Y.-H. (2008). Trust and Relational Commitment in Corporate Crises: The Effects of Crisis Communicative Strategy and Form of Crisis Response. *Journal of Public Relations Research*, 20(3), 297–327.

- Junaidi. 2008. *Kontribusi Penerapan Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Tesis. Jakarta: Magister Manajemen Sistem Informasi Akuntansi Universitas Bina Nusantara.
- Khaqim Nurjawahir, Safuan, Musa Alkadhim Alhabshy. 2022. PENERAPAN SISTEM KUE LAP DALAM TRANSFORMASI KOPERASI BERBASIS DIGITAL. *Jurnal Cakrawala Ilmiah* Vol.1, No.12. Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Jayabaya Jakarta
- Koestanto, T.H., 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Riset dan Ilmu Manajemen* Vol.3, No.10., 4
- Kotler, Philip., 2020. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II, Jakarta : PT. Indeks
- Kotler Keller. 2021. *Intisari Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : ANDI
- Kaplan, Robert S dan Norton. 1996. *Menerapkan Strategi Menjadi Aksi: Balanced Scorecard*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Laksana (2008), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.
- Lupiyad, Ri., (2013), *Manajemen Pemasaran*. Vol. III. Jakarta : Salemba Empat.
- Lovelock, Cristoper dan Jochen Writz., 2011, *Service Marketing*. New Jersey. USA. Pearson.
- Muhammad Abul Hasan Dhafry Rusli Mullare. 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan WIFI ID Pada PT. Telkom Indonesia Regional 7. Magister Manajemen Universitas Hasanuddin Makassar
- Malina, Mary A. dan Frank H. Selto; 2001, *Communicating and Controlling Strategy : An Empirical Study of the Effectiveness of the Balanced Scorecard*, JMAR, Vol.13.
- Mindrarti, Koes P. 2012. *Analisis Metode Balance Scorecard Sebagai Strategi dalam Pengukuran kinerja Rumah Sakit Anak dan Bunda (RSAB) "Annisa" di Cikarang Kab. Bekasi*. *Jurnal Ekono Insentif Kopwil4*, Vol.6 No. 2 Oktober 2012
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard; Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatgandakan Kinerja laporan Keuangan Perusahaan*, Cetakan Pertama. Jakarta : Salemba Empat
- Marmot, M. (2019). A health crisis is a social crisis. *BMJ*, l2278.
- McClelland, T. B. (2015). *EXPERTS' RECOMMENDATIONS TO CREATE EFFECTIVE TEAMS FOR SUCCESSFUL CRISIS MANAGEMENT: A DELPHI STUDY*. University of Phoenix.

- Monica, G. C., & Raluca, D. C. (2008). Human resources development - a key element in crisis management. *Economic Science Series*, 17(4), 257–261.
- Mas Rahmah. (2019) Hukum Pasar Modal. Jakarta: Kencana.
- MUKLIS, F. (2016) Perkembangan Dan Tantangan Pasar Modal Indonesia. *Jurnal AI Masraf (Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, 1(1),pp. 65-75.
- Neal, M. B., & Hammer, L. B. (2009). Dual-earner couples in the sandwiched generation: Effects of coping strategies over time. *The Psychologist-Manager Journal*, 12(4), 205–234.
- Nina Rahmayanty., (2010), Manajemen Pelayanan Prima. Edisi Pertama Yogyakarta : *Graha Ilmu*.
- Nunamaker, J. F., Reinig, B. A., & Briggs, R. O. (2009). Principles for effective virtual teamwork. *Communications of the ACM*.
- Nasution, Y.S.J. (2015) Peranan Pasar Modal Dalam Perekonomian Negara. *Jurnal Human Falah*, 2(1), pp.95-112
- Norita, N & Harahap, D. Penerapan Hukum Pasar Modal Dalam Kegiatan Penawaran Saham Menggunakan Layananequity-Based Crowdfunding (Studi Komparatif Dengan Negara Malaysia),
- Otoritas Jasa Keuangan website www.ojk.go.id (diakses pada tanggal 29 Oktober 2023, 09.00WIB)
- Payne, A (2009), *The Essence of Service Marketing Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : *Penerbit Andi*
- Peraturan Bank Indonesia No.11/25/PBI/2009 - Perubahan atas PBI No.5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/11/PBI/2014 Tentang Pengaturan dan Pengawasan Makroprudensial
- Pedersen, C. L., Ritter, T., & Di Benedetto, C. A. (2020). Managing through a crisis: Managerial implications for business-to-business firms. *Industrial Marketing Management*, 88, 314–322.

- Putu Buddhi Prameswara, Kadek Yoga Emanda Aryanto, dan Sariyasa (2018), Analisis Kualitas Layanan Jaringan FTTH (Fiber To Home) 3 play Indihome terhadap Kepuasan Pelanggan Wilayah Singaraja Bali. *Jurnal Ilmu Komputer Indonesia (JIKI)* Vol ; 3, No. 2, Agustus 2018 ISSN (Print) : 2615-2703, ISSN (online) : 2615-2711..
- Raluca, I. (2014). International Concerns for Evaluating and Preventing The Bank Risks – Basel I Versus Basel II Versus Basel III. *Procedia Economics and Finance*, 16(May), 336–341.
- Riswan Efendi Tarigan. Peranan System Informasi dengan onlinetrading Terhadap Pertumbuhan Pasar Modal di Indonesia. Binus University
- Santoso, Ruddy Tri. 2010. “Pengaruh Merger Dan Akuisisi Terhadap Efisiensi Perbankan Di Indonesia (Tahun 1998-2009).” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*
- Shakdwipee, P., & Mehta, M. (2017). From Basel I to Basel II to Basel III From Basel I to Basel II to Basel III. *International Journal of New Technology and Research (IJNTR)*, 3(1), 66–70.
- Siti Nurkholipah. 2017. Analisis Kinerja PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk dalam Perpektif Balanced Scorecard. Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
- Sejarah Bank Bukopin oleh ELIB UNIKOM dan Investor.ID (<https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/475/jbptunikompp-gdl-dunirihnim-23701-3-bab2-dun-h.pdf>)
- Sutha, I.P.G.A. (2000). Menuju Pasar Modal Modern. Jakarta: Yayasan SAD Satria Bhakti
- Strategic Management and Business Policy. Globalization, innovation and sustainability, fifteenth edition, Thomas L Wheelen, J David Hunger, Alan N. Holfman, Charles E. Bamford
- Sukma, Pramesti Nyoman dan Krisnadewi, Ayu Komang. 2013. *Penilaian Kinerja Berbasis Balance Scorecard Pada Bank Utama*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 5.2 (2013): 497-515
- Suta, Purwanta, I Wayan dan Dwiastuti, Sri Asti, GA Ayu. 2016. *Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Kantor Pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Bali*. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol.12 No.01
- Salas, E., Rosen, M. A., & King, H. (2007). Managing teams managing crises: principles of teamwork to improve patient safety in the Emergency Room and beyond. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 8(5), 381–394.

- Salem, P. (2008). The seven communication reasons organizations do not change. *Corporate Communications: An International Journal*, 13(3), 333–348.
- Somers, S. (2009). Measuring Resilience Potential: An Adaptive Strategy for Organizational Crisis Planning. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 17(1), 12–23.
- Santos, J. A. (2000). Bank Capital Regulation in Contemporary Banking Theory: A Review of the Literature. BIS Working Papers , 90.
- Singer, D. A. (2007). Regulating Capital Setting Standards for the International Financial System. Ithaca and London: Cornell University Press., p. 1
- Tandiotong, Mathius,dan kawan. 2011. *Pengaruh Efektifitas Penerapan Metode Balance Scorecard Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Jurnal Riset Akuntansi. Vol. III No. 2 Oktober 2011
- Therrien, M., Usher, S., & Matyas, D. (2020). Enabling strategies and impeding factors to urban resilience implementation: A scoping review. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 28(1), 83–102.
- Tjiptono,F dan Gregorius.C., (2012). Pemasaran Strategik. Edisi 2. Yogyakarta : Andi Offset.
- Undang-undang REPUBLIK INDONESIA Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pencegahan dan Penanganan Krisis SISTEM KEUANGAN
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal
- Underwood, S. (2010). Improving disaster management. *Communications of the ACM*.
- Valackiene, A. (2010). Efficient corporate communication: Decisions in crisis management. *Engineering Economics*, 21, 99–110.
- Vecchi, G. M. (2009a). CONFLICT & CRISIS COMMUNICATION: Methods of Crisis Intervention and Stress Management. *Annals of the American Psychotherapy Association*, 12(4), 54–63.
- Vecchi, G. M. (2009b). Conflict & crisis communication: The behavioral influence stairway model and suicide intervention. *Annals of the American Psychotherapy Association*, 12(2), 32–39.
- Vecchi, G. M. (2009c). Conflict and crisis communication: A methodology for influencing and persuading behavioral change. *Annals of the American Psychotherapy Association*, 12, 34–42.
- Wester, M. (2009). Cause and Consequences of Crises: How Perception Can Influence Communication. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 17(2), 118–125.

Wijaya Tony., (2011). *Management Kualitas Jasa*, Jakarta : PT. Indeks.

Yuwono,Sony.Sukarno,Edy.Ichsan,Muhammad.2006.*Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi yang berfokus pada Strategi*, Cetakan Kelima. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

LAMPIRAN

KUESIONER KARYAWAN/TI

Yth. Bapak/Ibu,

Karyawan/Karyawati PT. Bank KB Bukopin, Tbk

Mohon bantuannya, untuk dapat mengisi kuesioner singkat, untuk TESIS S2 MM

1. Apakah mengetahui PT. Bank KB Bukopin, Tbk Mengalami Rush Money Pada Tahun 2020
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apakah mengetahui Dampak Rush Money pada PT. Bank KB Bukopin, Tbk
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Apakah mengetahui PT. Bank KB Bukopin, Tbk saat ini Pemegang Saham Pengendalinya adalah KB Kookmin / KB Financial Group (KBFG)
 - a. Ya
 - b. Tidak
4. Apakah mengetahui PT. Bank KB Bukopin, Tbk Mengalami Kerugian Financial Akibat Rush Money Pada Tahun 2020
 - a. Ya
 - b. Tidak
5. Apakah mengetahui PT. Bank KB Bukopin, Tbk hingga saat ini masih merugi secara Financial
 - a. Ya
 - b. Tidak
6. Apakah Anda Yakin Pemegang Saham Pengendali PT. Bank KB Bukopin, Tbk KB Kookmin / KB Financial Group (KBFG) lebih Kuat Financialnya dari Pemegang Saham sebelumnya
 - a. Ya
 - b. Tidak
7. Apakah mengetahui Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk
 - a. Ya
 - b. Tidak

8. Apakah merasakan Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk
 - a. Ya
 - b. Tidak
9. Apakah Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk merubah cara bekerja sehari-hari
 - a. Ya
 - b. Tidak
10. Apakah Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk membuat lebih berprestasi
 - a. Ya
 - b. Tidak
11. Apakah Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk membuat lebih nyaman dalam bekerja
 - a. Ya
 - b. Tidak
12. Apakah Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk membuat kehidupan sehari-hari lebih baik
 - a. Ya
 - b. Tidak
13. Apakah Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk menyita waktu kehidupan sehari-hari
 - a. Ya
 - b. Tidak
14. Apakah Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk mempengaruhi kehidupan pribadi dirumah
 - a. Ya
 - b. Tidak
15. Apakah Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk merubah jam kerja sehari-hari
 - a. Ya
 - c. Tidak
16. Apakah Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk membuat semakin semangat
 - a. Ya
 - b. Tidak
17. Apakah informasi Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk diterima dengan baik
 - a. Ya
 - b. Tidak

18. Apakah kebijakan Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk diterima dengan baik
 - a. Ya
 - b. Tidak

19. Apakah komunikasi Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk dirasakan sudah baik
 - a. Ya
 - b. Tidak

20. Apakah membutuhkan informasi yang lebih jelas terkait Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk
 - a. Ya
 - b. Tidak

21. Apakah pola komunikasi Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk dirasakan baik
 - a. Ya
 - b. Tidak

22. Apakah Transformasi di PT. Bank KB Bukopin, Tbk menimbulkan banyak persepsi
 - a. Ya
 - b. Tidak

23. Apakah mengetahui “SHINE” Project atau NGBS Project di PT. Bank KB Bukopin, Tbk
 - a. Ya
 - b. Tidak

24. Apakah mengetahui Perubahan Visi & Misi PT. Bank KB Bukopin, Tbk
 - a. Ya
 - b. Tidak

25. Apakah mengetahui Makna “Together, We Are The Financial Star” pada PT. Bank KB Bukopin, Tbk
 - a. Ya
 - b. Tidak