

Peningkatan kepuasan kerja melalui pelaksanaan employee meeting (studi pada staf customer service Bank XY regional Jakarta 2) = The impact of employee meeting in increasing job satisfaction (research on customer service of Bank XY regional Jakarta 2)

Diah Rahajeng Noerdjito, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20340386&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh dari pelaksanaan employee meeting terhadap peningkatan kepuasan kerja, khususnya pada aspek kepuasan komunikasi. Penggalian data awal menunjukkan bahwa staf customer service Bank XY memiliki kepuasan komunikasi yang rendah. Rendahnya kepuasan komunikasi tersebut antara lain terjadi karena jalur komunikasi yang sudah ada dianggap belum dapat mengakomodir kebutuhan komunikasi dari para staf customer service. Hal ini menyebabkan staf customer service ingin memperoleh informasi dari sumber-sumber service cabang lain. Untuk memenuhi kebutuhan informasi tersebut, solusi yang dipilih adalah melaksanakan employee meeting yang dihadiri oleh HR Regional dan staf customer service. Hasil penelitian menunjukkan bahwa employee meeting dapat meningkatkan kepuasan komunikasi dari staf customer service ($z = -2,366$; sign. 0,018).

<hr>

The aim of this article is to examine the impact of employee meeting to increase job satisfaction, especially communication satisfaction. Former research showed that customer service staffs have low communication satisfaction. This condition happened because the staffs feel that the communication network hasn't succeeded to fulfill their information needs. As a result, they need to have more information from different resources, such as HR Regional and other customer service from the other branches.