

Faktor-faktor kontekstual pekerjaan dan kreativitas karyawan mediasi pengaruh tekanan peran dan motivasi intrinsik pada karyawan Bank Mawar di DKI Jakarta = Contextual factors and the creativity of frontline employees the mediating effects of role stress and intrinsic motivation on the employees of Bank Mawar in Jakarta Province

Betaubun, Yudisaputra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20385619&lokasi=lokal>

Abstrak

Karyawan pelayanan jasa yang kreatif berperan penting dalam menampilkan kemampuan organisasi. Berbagai penelitian berhasil menginvestigasi antecedents dari kreativitas karyawan pelayanan jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor kontekstual pekerjaan yang meliputi kompleksitas pekerjaan dan hubungan dengan atasan, rekan kerja dan pelanggan, dengan kreativitas karyawan, dengan konflik dan ambiguitas peran serta motivasi intrinsik sebagai mediator.

Penelitian ini menemukan bahwa hubungan dengan rekan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap ambiguitas peran (role ambiguity). Sementara variabel-variabel lain tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kreativitas karyawan. Hal ini dapat disebabkan karena penelitian dilakukan di sebuah perusahaan perbankan yang memiliki karakteristik highly regulated, di mana selalu terdapat pembatasan-pembatasan berupa aturan-aturan untuk melindungi kepentingan nasabah serta untuk menjaga stabilitas sistem keuangan. Aturan-aturan inilah yang justru membatasi karyawan Bank dalam menggunakan kreativitasnya.

.....Creative service employees may be crucial in ensuring organizational performance. However, scant research has investigated the antecedents of service employee creativity. This study aims to analyze the influence of contextual factors include job complexity and job relationships with supervisor, co-workers and customers, with the creativity of employees, with conflict and role ambiguity, and intrinsic motivation as a mediator.

This study found that the relationship with co-workers in a positive and significant effect on role ambiguity. While other variables have no significant relationship with employee creativity. It can be caused due to the research carried out in a banking company that has the characteristics of "highly regulated", where there are always limitations in the form of rules to protect customers' interests and to maintain the stability of the financial system. The rules is what actually limits the Bank's employees in using creativity.