

Pengaruh inovasi pelayanan terhadap kinerja karyawan teller di PT Bank Negara Indonesia persero Tbk Kantor Cabang Utama Rawamangun = Service innovation influence on employee performance teller in PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Rawamangun

Sitorus, Yohanes Herbert, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20422425&lokasi=lokal>

Abstrak

Inovasi merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan di suatu perusahaan terutama perusahaan jasa, inovasi yang mempengaruhi kinerja karyawan terbagi menjadi dua indikator yaitu inovasi eksplorasi dan inovasi eksploitasi. Inovasi eksplorasi dikaitkan lebih terobosan dan ide terbaru, inovasi eksploitasi mengacu untuk eksistensi dan perbaikan untuk pelayanan yang ada. Disamping itu penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa pengaruh inovasi eksplorasi terhadap kinerja karyawan dan inovasi eksploitasi terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Rawamangun. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 68 orang responden yang terdiri dari Teller BNI Kantor Cabang Utama Rawamangun beserta cabang pembantu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi eksplorasi dan inovasi eksploitasi adalah memiliki pengaruh nyata terhadap kinerja karyawan di BNI Kantor Cabang Utama Rawamangun.

.....Innovation is one aspect that affects the performance of employees in a company primarily services company, innovations that affect the employee's performance is divided into two indicators of innovation exploration and exploitation of innovation. More breakthrough innovations associated exploration and renewable ideas, innovation exploitation refers to the existence and improvement of existing services. Besides, this study aims to measure the effect of innovation exploration on employee performance and innovation exploits the performance of employees at PT. Bank Negara Indonesia Main Branch Office Rawamangun. Data obtained by distributing questionnaires to 68 respondents consisting of Teller BNI Main Branch Office Rawamangun and its branches. These results indicate that innovation is the exploration and exploitation of innovation has a significant effect on the performance of employees in BNI Main Branch Office Rawamangun.