

# Analisis pengaruh customer knowledge management dan innovation capability terhadap business performance industri perbankan Indonesia: studi kasus Bank Pemberdayaan Rakyat = Analysis of the effect of customer knowledge management and innovation capability to business performance in Indonesian Banking industry: study case of Bank Pemberdayaan Rakyat

Stefanus Ferdi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20491009&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh customer knowledge management dan innovation capability terhadap business performance yang terjadi dalam industri perbankan di Indonesia. Industri perbankan dipilih menjadi objek penelitian karena merupakan salah satu industri yang akhir-akhir ini sangat dipengaruhi oleh inovasi-inovasi berbasis teknologi. Fenomena ini menjadi suatu ancaman bagi entitas perbankan dengan model bisnis konvensional. Penelitian ini ingin melihat apakah manajemen informasi dan inovasi yang baik dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Sampel pada penelitian ini adalah Bank Pemberdayaan Rakyat dengan manajer kelas menengah sebagai unit observasi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa customer knowledge management berpengaruh positif terhadap innovation capability dan innovation capability berpengaruh positif terhadap business performance. Namun, dalam hubungannya dengan business performance, customer knowledge management hanya dapat berpengaruh positif jika melalui innovation capability sebagai variabel mediasi. Hanya mengumpulkan informasi dari nasabah tidak terbukti dapat memberikan pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Perusahaan harus dapat menggunakan informasi tersebut dalam kegiatan inovasi mereka untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

<hr>

This study aims to analyze the effect of customer knowledge management and innovation capability to business performance in business units in the banking industry. Banking industry is chosen because they are one of the main industry that is currently disrupted by innovation based on technological development. This study aims to find out whether good customer knowledge management and innovation could affect the business performance. The samples in this study is BPR, with their middle-class manager as an observation unit. The results confirmed that customer knowledge management have positive effect on innovation capability and innovation capability also have positive effect on business performance. However, in its relationship with business performance, customer knowledge management could only positively affecting business performance through full mediation by innovation capability. Only gathering information from customer is proven that it cannot be significantly affecting business performance. Bank need to use the collective information to enhance their innovation capability in order to increase their business performance.