

Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja customer service officer pada PT bank Negara Indonesia Persero TBK kantor cabang Jatinegara = The effect of the organizational culture on performance of customer service officer of PT Bank Negara Indonesia persero TBK in Jatinegara Branch / Bumbunan Amanda Grace Sinambela

Sinambela, Bumbunan Amanda Grace, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20413547&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Setiap organisasi pasti memiliki budaya organisasi yang menjadi pedoman karyawannya dalam berperilaku dan menjadi acuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Budaya Organisasi akan terlihat dari hasil kinerja pegawainya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja customer service officer pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jatinegara. Variabel penelitian ini adalah Budaya Organisasi dari PT. BNI dan Kinerja Pegawai dengan dimensi yang diambil dari buku Performance Management (Aguinis, 2009).

Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Sampelnya adalah 33 orang petugas pelayanan nasabah PT BNI Kantor Cabang Jatinegara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja petugas pelayanan nasabah.

*Every organization must have an organizational culture that guide employees to behave and be a reference in carrying out its duties and responsibilities. Organizational Culture will be seen from the results of the performance of employees.*

This study aimed to analyze the influence of organizational culture on the performance of customer service officer at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Jatinegara. The variables of this study are the Organizational Culture of PT. BNI and the Employee Performance with dimensions taken from the book Performance Management (Aguinis, 2009).

This research is a quantitative method using a questionnaire. The samples are 33 customer service officers PT BNI Branch Jatinegara. The results showed that there is influence of organizational culture on the performance of customer service officer.