

Analisis Pengaruh Organizational Culture, Corporate Entrepreneurship, dan Implementasi Customer Relationship Management Terhadap Kinerja Unit Bisnis pada Perusahaan Telekomunikasi di Indonesia = Analyzing The Influence of Organization Culture, Corporate Entrepreneurship, and Implementation Customer Relationship Management on The Performance of Business Units on Telecommunication Companies in Indonesia

Rediani Pramudita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20509384&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Persaingan di era digital semakin ketat, terutama di industri telekomunikasi seluler yang telah berkembang sejak tahun 1993 di Indonesia dan menjadi salah satu industri dengan pertumbuhan yang sangat stabil. Namun, 3 sampai 5 tahun terakhir, persaingan muncul tidak hanya dari penyedia layanan, jaringan, dan perangkat telekomunikasi, tetapi juga dari telekomunikasi digital. Perkembangan ini memaksa manajemen di unit bisnis perusahaan untuk menjadi lebih proaktif dan inovatif dalam mengembangkan bisnis mereka. Situasi ini mendorong sebuah riset dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan mengeksplorasi faktor-faktor apakah yang dapat menjaga dan meningkatkan kinerja unit bisnis pada perusahaan telekomunikasi seluler untuk dapat tetap bersaing dengan perusahaan digital dengan mengandalkan *organizational culture*, *corporate entrepreneurship*, dan *customer relationship management*. Dengan mendistribusikan kuesioner kepada manajer unit bisnis di beberapa perusahaan telekomunikasi seluler di Indonesia dan menggunakan metode penelitian *structural equation modeling* (PLS-SEM), penelitian ini menghasilkan implikasi bahwa, di tingkat unit bisnis, manajerial perlu untuk menumbuhkan dan mempertahankan *innovativeness*, yang merupakan dimensi dari *corporate entrepreneurship*, dan secara rutin melakukan proses pengumpulan dan penyimpanan *customer data*, yang merupakan dimensi dari *CRM success implementation*, sehingga secara langsung dapat menjaga dan meningkatkan *organizational performance* terutama pada dimensi *customer perspective*.

Competition in the digital era is getting tougher, especially in the cellular telecommunication industry which has been developing since 1993 in Indonesia and has become one of the industries with very stable growth. However, in the last 3 to 5 years, competition has arisen not only from service providers, networks and telecommunication equipment, but also from digital telecommunication. This development forced management in the company's business units to be more proactive and innovative in developing their business. This situation encourages research with the aim of identifying and exploring whether factors that can maintain and improve the performance of business units in cellular telecommunication companies in order to remain competitive with digital companies by relying on organizational culture, corporate entrepreneurship, and customer relationship management. By distributing questionnaires to business unit managers in several cellular telecommunication companies in Indonesia and using structural equation modeling (PLS-SEM) research method, this research has implications that, at the business unit level, managerial needs to grow and maintain innovativeness, which is a dimension of corporate entrepreneurship, and routinely conducts the process of collecting and storing customer data, which is a dimension of CRM

success implementation, so it can directly maintain and improve organizational performance, especially in the dimension of customer perspective.