



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil riset dengan judul “ANALISIS PENGARUH FAKTOR LINGKUNGAN PELAYANAN DAN INTERAKSI DENGAN KARYAWAN TERHADAP LIFE SATISFACTION DAN CUSTOMER ORIENTATION PADA LAYANAN DI PT BANK NEGARA INDONESIA (BNI)”, didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Crisis Related Anxiety and Digital Transformation

Terdapat hubungan positif antara variabel *Crisis Related Anxiety* (X2) terhadap *Digital Transformation* (X4), namun tidak signifikan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara X2 dan X4 adalah positif dan tidak signifikan ($p\text{-value} > 0,05$). Dengan $t\text{-value}$ sebesar 1.393 yang lebih kecil dari $t\text{-table}$ sebesar 1,97. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa meskipun terdapat hubungan positif antara kedua variabel, namun pengaruhnya tidak cukup besar untuk memberikan efek yang signifikan. Hasil pengujian ini tidak didukung oleh penelitian sebelumnya (Madjido et al., 2019).

2. Digital Transformation and Life Satisfaction

Terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel *Transformasi Digital* (X1) terhadap *Life Satisfaction* (X2). Variabel X1 dengan X2 memiliki nilai $t\text{-value}$ sebesar 0.575 dengan $t\text{-table}$ hitung

sebesar 5.571 serta nilai P value sebesar 0.001. Nilai original sampel menunjukkan angka positif sehingga dapat dikatakan bahwa Tranformasi Digital memiliki pengaruh positif terhadap *Life Satisfaction*, nilai t hitung lebih tinggi dari nilai t tabel (1.97) dan nilai p valuenya lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Hal ini berarti Tranformasi Digital berpengaruh signifikan terhadap *Life Satisfaction*, dengan kata lain hipotesis diterima (Sun et al., 2020).

3. *Digital Transformation and Customer Orientation*

Terdapat hubungan positif antara variabel *Digital Transformation* (X3) dengan *Customer Orientation* (X1), namun tidak signifikan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara X3 dengan X1 dan X2 adalah positif dan tidak signifikan ($p\text{-value} > 0,05$). Artinya, tidak terdapat hubungan signifikan antara *Digital Transformation* dengan *Customer Orientation*. Dengan t-value sebesar 0,164 yang lebih kecil dari t-tabel sebesar 1,97, maka hipotesis ini dapat diterima. Hasil ini tidak konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa *Digital Transformation* dapat berpengaruh positif terhadap *Customer Orientation* (Tenforde et al., 2021).

4. *Job Experience* dan *Life Satisfaction*

Terdapat hubungan positif antara *Job Experience* (X4) terhadap *Life Satisfaction* (Y1), namun tidak signifikan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara interaksi X4 terhadap X2 dan Y1 adalah positif dan tidak signifikan ($p\text{-value} > 0,05$). Maka dari itu, tidak terdapat pengaruh signifikan antara interaksi *Job Experience* dengan *Life Satisfaction*. Dengan t-value sebesar 1,698 yang lebih kecil dari t-tabel sebesar 1,97, maka hipotesis ini diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa faktor-faktor lain seperti kualitas pelayanan dapat berpengaruh lebih besar terhadap *Life Satisfaction* (Ray et al., 2020).

5. *Job Experience* dan *Customer Orientation*

Terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel *Job Experience* (X4) dengan *Customer Orientation* (Y2). Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara *Job Experience* dan *Customer Orientation* adalah positif dan ($p\text{-value} < 0,05$). Dengan demikian, interaksi antara *Job Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Orientation* dan t-value sebesar 2,455 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,97, maka hipotesis ini diterima. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa interaksi *Job Experience* dapat berpengaruh positif terhadap *Customer Orientation* (Misra & Yadav, 2020).

5.2 Saran

5.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Merujuk dari hasil riset, ada berbagai saran yang bisa peneliti berikan untuk PT BANK NEGARA INDONESIA, yaitu:

a) *Digital Transformation*

Peneliti menyarankan agar perusahaan bisa memberikan fasilitas teknologi digital yang baik kepada karyawan seperti memiliki penyimpanan *cloud* besar, memiliki keamanan yang baik untuk menyimpan data nasabah, server tidak *error*, dan mudah dimengerti oleh karyawan untuk cara menggunakannya.

Peneliti juga menyarankan untuk perusahaan fokus kepada karyawan untuk memberikan dan meningkatkan pelatihan mengenai penggunaan media digital. Hal ini dapat membuat karyawan fasih dan paham dalam menggunakan setiap media digital yang dimiliki oleh perusahaan. Jika karyawan sudah mengerti dan memiliki pemahaman yang baik dengan sistem dan teknologi yang digunakan, hal tersebut akan berdampak positif untuk perusahaan karena karyawan bisa menggunakan dengan baik. Seperti, jika ada keperluan dengan nasabah, karyawan juga bisa menjelaskan dengan baik dan jelas seperti cara menggunakan Mobile Banking BNI.

b) *Life Satisfaction*

Peneliti menyarankan agar perusahaan memperhatikan *Life Satisfaction*. Dengan cara dapat memberikan penekanan kepada karyawan bahwa *Life Satisfaction* itu sangat penting. Perusahaan dapat meningkatkan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan bagaimana cara membangun hubungan yang baik dengan nasabah. Tidak hanya itu, perusahaan juga dapat melakukan evaluasi dengan karyawan setiap bulan untuk menilai hasil kerja mengenai *Life Satisfaction*.

c) *Customer Orientation*

Peneliti menyarankan agar perusahaan memperhatikan *Customer Orientation*. Seperti memperhatikan konsep pemasaran, yang menekankan pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memuaskan. Perusahaan dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan pelatihan dan pengembangan karyawan dalam hal tanggapan cepat terhadap permintaan pelanggan untuk meningkatkan orientasi pelanggan dan loyalitas. Maka dari itu, perusahaan harus memperhatikan karyawan dalam hal orientasi pelanggan, karena hal tersebut sangat penting untuk membangun loyalitas dan kepercayaan pelanggan.

5.2.2 Saran Untuk Karyawan

Merujuk dari hasil riset, ada berbagai saran yang bisa peneliti berikan untuk karyawan, yaitu:

a) *Crisis Related Anxiety*

Peneliti menyarankan agar karyawan dapat berdiskusi dan saling *support* antar karyawan dan perusahaan ketika menghadapi krisis. Karyawan harus bisa membantu dengan memberikan solusi yang baik agar perusahaan tidak terdampak terlalu parah dan karyawan juga masih bisa bertahan untuk bekerja. Hal ini dapat dilakukan karyawan dengan berhubungan dengan perusahaan saling berpegang erat dalam ketakutan menghadapi krisis. Dengan demikian, *Crisis Related Anxiety* akan berkurang karena saling percaya dengan bekerja sama dan bersatu.

b) *Job Experience*

Peneliti menyarankan agar karyawan bisa mengikuti pelatihan dengan teliti dalam mengoperasikan peralatan kerja dengan lebih efektif dan efisien. Hal tersebut dapat meningkatkan kemampuan dan efektivitas karyawan dalam bekerja. Dengan demikian, hasilnya baik untuk kinerja karyawan dan perusahaan.

Peneliti juga menyarankan karyawan yang memiliki banyak pengalaman di berbagai hal dapat berkenan membagikan ilmu

dan pembelajaran dan berbagi pengalaman di sesi *sharing* dan *learning*. Hal ini baik untuk perusahaan agar karyawan yang masih minim pengalaman dapat belajar dengan karyawan yang sudah berpengalaman.

5.2.3 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Merujuk dari hasil riset, ada berbagai saran yang bisa peneliti berikan untuk peneliti yang akan meneliti terkait hal ini dimasa yang akan datang, yaitu:

- a) Peneliti yang akan datang bisa meneliti di perusahaan yang lebih besar dengan lebih banyak karyawan seperti melakukan penelitian di Bank Pusat.
- b) Peneliti yang akan datang dapat memperluas penelitian. Jadi tidak hanya meneliti bagian *frontliner*, tetapi bisa meneliti bagian *back office* juga.
- c) Peneliti yang akan datang dapat mencantumkan usia pada karakteristik responden guna mengetahui kisaran usia karyawan mengenai pemahaman terhadap transformasi media digital.
- d) Peneliti yang akan datang bisa melakukan penelitian dengan tCOik yang lebih berfokus mengenai *work life balance* karyawan bank.
- e) Peneliti yang akan datang bisa memperluas jangkauan dan menambah sampel dengan jumlah yang lebih banyak untuk riset ini.