

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Secara umum penelitian ini memberikan gambaran *customer orientation* pada Bank X, berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa *customer orientation* pada Bank X secara keseluruhan berada pada kategori sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa Bank X telah menerapkan prinsip *customer orientation* pada berbagai aspek layanan, meskipun internalisasi nilai-nilai tersebut dalam budaya organisasi dan operasional sehari-hari belum sepenuhnya optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *customer orientation* yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah *customer welfare*, diikuti oleh *customer intimacy* dan *company transparency*, sedangkan aspek dengan nilai rata-rata terendah adalah *continuous improvement*. Hal ini menunjukkan bahwa upaya Bank X dalam inovasi dan perbaikan layanan berkelanjutan masih memerlukan penguatan lebih lanjut dibandingkan aspek pelayanan lainnya.

5.2 Saran

Pada penelitian ini terdapat saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan, yaitu:

5.2.1 Saran Metodologis

1. Hasil penelitian menunjukkan aspek terendah pada *continuous improvement*.

Penelitian selanjutnya dapat lebih mengkaji variabel lain, seperti *innovative work behavior* dan *organizational learning*, yang dapat mempengaruhi *customer orientation* pada Bank X.

2. Penelitian selanjutnya yang ingin meneliti *customer orientation*, disarankan

agar memilih subjek pada ragam pekerjaan lintas sektor, seperti pada lingkup pendidikan dan kesehatan.

5.2.2 Saran Praktis

Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata aspek *continuous improvement* memiliki skor terendah dibandingkan aspek lainnya, maka disarankan agar organisasi mengembangkan *Knowledge Management System (KMS)* yang difasilitasi melalui platform digital internal. Sistem ini berfungsi sebagai sarana untuk berbagi pengetahuan, mendokumentasikan praktik terbaik, serta menampung ide-ide inovatif dari karyawan. Dengan adanya sistem tersebut, proses pembelajaran organisasi dapat berjalan lebih sistematis, kolaboratif, dan berkesinambungan, sehingga mendukung peningkatan perilaku kerja inovatif dan budaya perbaikan berkelanjutan di lingkungan kerja.

