

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti pada BTN Syariah Bekasi, serta pembahasan yang telah diuraikan oleh peneliti, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perkembangan teknologi di BTN Syariah Bekasi telah membawa perubahan signifikan, dengan transformasi operasional dari manual ke online. Layanan yang sebelumnya membutuhkan interaksi langsung, seperti setoran tunai dan bilyet giro, kini digantikan oleh teknologi digital seperti mesin CRM dan layanan CMS. Nasabah juga dapat bertransaksi secara mandiri melalui *platform mobile banking* yang lebih canggih dan lengkap.
2. Perubahan teknologi di BTN Syariah Bekasi berdampak signifikan pada Sumber Daya Insani (SDI), dengan pengurangan jumlah karyawan di *front office* karena banyak layanan kini dialihkan ke sistem otomatis dan digital, seperti mesin CRM dan *mobile banking*. Selain pengurangan karyawan, dampak positifnya adalah peningkatan pendapatan dan efisiensi layanan, sehingga BTN Syariah dapat terus mengembangkan teknologi dan meningkatkan kesejahteraan karyawan. Teknologi juga membantu

karyawan fokus pada tugas yang lebih kompleks, meningkatkan produktivitas dan mempermudah pekerjaan sehari-hari.

3. BTN Syariah Bekasi telah merumuskan strategi komprehensif untuk menghadapi disrupsi teknologi terhadap Sumber Daya Insani (SDI) dengan fokus pada empat pilar utama. Pertama, meningkatkan pemahaman karyawan tentang teknologi baru. Kedua, mengembangkan keterampilan kerja, terutama dalam pelayanan yang cepat, efisien, dan responsif. Ketiga, memberikan otonomi pada karyawan dalam pengembangan karir, serta mengadakan program pendidikan dan pelatihan, untuk mempersiapkan karyawan menghadapi tantangan masa depan.
4. Setelah strategi tersebut diterapkan, karyawan BTN Syariah Bekasi menjadi lebih terampil dalam pelayanan online, mampu menarik nasabah baru dan mempertahankan yang lama. Mereka juga semakin mahir menggunakan teknologi baru dan lebih percaya diri dalam pekerjaannya. Program pengembangan karir ini berdampak positif pada kepuasan dan retensi karyawan.
5. BTN Syariah Bekasi telah secara efektif menerapkan teori manajemen strategi yang mencakup aspek seni dan ilmu pengetahuan dalam perumusan, pengimplementasian serta evaluasi atas keputusan-keputusan fungsional yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi.

## 5.2 Saran

Peneliti menyadari bahwasannya hasil yang didapat belum sempurna sehingga diharapkan untuk penulis berikutnya bisa memperbaiki ketidaksempurnaan ini, adapun saran peneliti sebagai berikut :

### 1. Bagi BTN Syariah Syariah Bekasi

Pihak bank sebaiknya terus fokus pada peningkatan kualitas sumber daya insani (SDI) melalui strategi yang mendukung budaya kerja yang inovatif dan adaptif. Investasi dalam pengembangan keterampilan karyawan, seperti pelatihan berkelanjutan dan reskilling, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendorong kreativitas dan adaptasi terhadap perubahan teknologi, akan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan. Kemampuan SDI yang baik tidak hanya menentukan kinerja operasional yang efektif tetapi juga membangun citra positif perusahaan di pasar, yang pada akhirnya mendukung pertumbuhan dan keberhasilan jangka panjang.

### 2. Bagi Sumber Daya Insani

Diharapkan agar sumber daya insani terus meningkatkan keterampilan melalui program pelatihan dan pengembangan berkelanjutan. Peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan teknologi terkini akan membantu mereka bersaing dengan ketat di pasar. Dengan keterampilan yang lebih baik, SDI dapat berkontribusi lebih efektif pada peningkatan

kualitas BTN Syariah Bekasi, memperkuat posisi perusahaan, dan mendukung keberhasilan jangka panjang.

3. Bagi penulis selanjutnya

Diharapkan untuk mencari sumber yang lebih komprehensif, Meneliti sumber-sumber tambahan yang lebih baik untuk mendukung pernyataan dalam penelitian. Melakukan Wawancara Mendalam, Mengadakan wawancara dengan berbagai pihak untuk menggali dampak disrupsi teknologi secara lebih mendalam dan komprehensif. Fokus pada Strategi, Memfokuskan penelitian pada strategi yang lebih spesifik dalam menghadapi dampak disrupsi teknologi, terutama di bank syariah, untuk memberikan wawasan yang lebih terperinci dan aplikatif.