

BAB IV

KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan temuan penelitian yang didapatkan oleh peneliti tentang pengaruh *digital literacy* terhadap *innovative work behavior* pada perusahaan Bank Mandiri KCP Bandung Otista, kesimpulan yang didapatkan sebagai berikut :

1. *Digital literacy* pada pegawai Bank Mandiri KCP Bandung Otista penting untuk diperhatikan karena sistem kerjanya yang sudah digital. Dari penyimpanan data-data nasabah sampai pelayanan yang diberikan seperti pelayanan pada aplikasi Livin by Mandiri. Hal ini dibuktikan pada hasil dari 10 indikator distribusi frekuensi *digital literacy* mendapatkan 7 nilai baik dan 3 mendapatkan nilai sangat baik. Pada indikator DL3, DL7, dan DL9, pegawai Bank Mandiri KCP Bandung Otsita memperoleh nilai sangat baik. Adanya peluncuran aplikasi Livin by Mandiri mendorong adaptasi pegawai terhadap teknologi yang disediakan, khususnya dalam konteks teknologi digital dalam perbankan. Pegawai terbiasa menggunakan web sebagai alat yang mendukung pekerjaan, seperti pencarian profil nasabah dan data-data lainnya. Transformasi digital telah melibatkan pegawai Bank Mandiri KCP Bandung Otista dalam kolaborasi menggunakan teknologi digital, termasuk komunikasi antar unit untuk kebutuhan data. Hal ini menunjukkan bahwa

pegawai Bank Mandiri KCP Bandung Otista memiliki kecakapan digital dan literasi digital yang baik.

2. Perusahaan perbankan merupakan perusahaan yang menjual produknya berupa jasa dan layanan. Maka, inovasi merupakan faktor yang penting agar calon nasabah dan nasabah dapat mendapatkan pelayanan yang terbaik. Namun, Perusahaan yang bergerak di industri perbankan merupakan perusahaan yang highly supervised yang berarti perusahaan diatur dan diawasi secara ketat oleh aturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia. Sehingga, inovasi pegawai sangat terbatas pada perusahaan perbankan.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan bahwa hipotesis H1. Artinya, *digital literacy* berpengaruh terhadap *innovative work behavior* diterima. Dilihat dari hasil ini, dinyatakan bahwa *digital literacy* berpengaruh terhadap *innovative work behavior* di perusahaan Bank Mandiri KCP Bandung Otista. Hal ini terjadi dikarenakan perusahaan perbankan merupakan perusahaan yang operasionalnya sudah sangat mengandalkan teknologi digital karena mengelola data yang sangat banyak serta harus dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Kondisi ini menuntut pegawainya untuk memiliki keterampilan dalam menggunakan teknologi digital dalam pekerjaannya.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan pembahasan dan temuan penelitian yang didapatkan oleh peneliti tentang pengaruh *digital literacy* terhadap *innovative work behavior* pada perusahaan Bank Mandiri KCP Bandung Otista, peneliti akan memberikan rekomendasi untuk diimplementasikan oleh perusahaan yang berkaitan dengan variabel *digital literacy* dan *innovative work behavior*, yaitu sebagai berikut :

1. Perusahaan perlu mendorong pegawai untuk terus mengembangkan *digital literacy* mereka melalui pelatihan berupa seminar, workshop, ataupun kegiatan lainnya yang relevan seputar digitalisasi. Perusahaan dapat menyediakan program pengembangan keterampilan digital kepada pegawai untuk memastikan mereka memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang teknologi terkini yang dapat digunakan dalam pekerjaan mereka. Perusahaan dapat menyeleksi calon pegawai dengan orang yang sudah memiliki tingkat kemampuan digital yang baik. Hal ini memperbesar kemungkinan bahwa calon pegawai dari Bank Mandiri KCP Bandung Otista memiliki *innovative work behavior* yang tinggi
2. Membangun budaya inovasi di perusahaan dengan memberikan ruang dan dukungan bagi ide-ide baru. Perusahaan dapat menciptakan mekanisme dan platform yang memungkinkan pegawai untuk berbagi ide, mengusulkan solusi baru, dan berpartisipasi dalam kegiatan inovasi. Ini akan mendorong kolaborasi antar pegawai dan memperkuat *innovative work behavior* di tempat kerja.

4.3 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti tidak bisa mendapatkan informasi yang lebih mendetail tentang aplikasi digunakan oleh karyawan mandiri seperti penyimpanan data dan aplikasi penunjang lainnya. Hal ini dikarenakan keterbatasan informasi yang diberikan dari pihak perusahaan Bank Mandiri KCP Bandung Otista.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Y., Mulyati, T., & Yunansah, H. (2017). *Pembelajaran Literasi: Strategi Meningkatkan Kemampuan Literasi Matematika, Sains, Membaca, dan Menulis*. Bumi Aksara.
- Afsar, B., & Umrani, W. A. (2020). Transformational Leadership and Innovative Work Behavior. *European Journal of Innovation Management*, 23(3), 402–428. <https://doi.org/10.1108/EJIM-12-2018-0257>
- Chan, A. J., Hooi, L. W., & Ngui, K. S. (2021). Do Digital Literacies Matter in Employee Engagement in Digitalised Workplace? *Journal of Asia Business Studies*, 15(3), 523–540. <https://doi.org/10.1108/JABS-08-2020-0318>
- Gündüzalp, S. (2021). 21st Century Skills for Sustainable Education: Prediction Level of Teachers' Information Literacy Skills on Their Digital Literacy Skills. *Discourse and Communication for Sustainable Education*, 12(1), 85–101. <https://doi.org/10.2478/dcse-2021-0007>
- Hasibuan, M. S. P. (2006). *Dasar Dasar Perbankan*. Bumi Aksara.
- Hery. (2021). *Dasar-Dasar Perbankan*. PT Grasindo.
- Hussain, T., & Zhang, Y. (2023). The Influences of Cross-Cultural Adjustment and Motivation on Self-Initiated Expatriates' Innovative Work Behavior. *Personnel Review*, 52(4), 1255–1272. <https://doi.org/10.1108/PR-05-2021-0320>
- Jahroni, Suharno, Malau, N. A., Irni, Y., Kutoyo, M. S., Soseco, T., Solapari, N., Misnawati, Umar, A., & Irdawati. (2023). *Konsep Dasar Perbankan*. Cendikia Mulia Mandiri.
- KOMINFO. (2023). *Kembangkan Ekonomi Digital, Indonesia Butuh Talenta Digital Berkualitas*. Kominfo.Go.Id. https://www.kominfo.go.id/content/detail/47689/siaran-pers-no-28hmkominfo032023-tentang-kembangkan-ekonomi-digital-indonesia-butuh-talenta-digital-berkualitas/0/siaran_pers#:~:text=Laporan We Are Social menunjukkan,juta orang pada Januari
- Mars, M. M. (2013). Framing the Conceptual Meaning and Fundamental Principles of iInnovation. *Advances in the Study of Entrepreneurship, Innovation, and Economic Growth*, 23, 1–12. [https://doi.org/10.1108/S1048-4736\(2013\)0000023003](https://doi.org/10.1108/S1048-4736(2013)0000023003)
- Meiryani. (2021). *Memahami R Square (Koefisien Determinasi) dalam Penelitian Ilmiah*. Accounting.Binus.Ac.Id. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-r-square-koefisien-determinasi-dalam-penelitian-ilmiah/>
- Murphy, M. E. (2014). Implementing Innovation: A Stakeholder Competency-Based Approach for BIM. *Construction Innovation*, 14(4), 433–452. <https://doi.org/10.1108/CI-01-2014-0011>
- Namono, R., Kemboi, A., & Chepkwony, J. (2021). Enhancing Innovative Work Behaviour in Higher Institutions of Learning: The Role of Hope. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 17(4), 632–643. <https://doi.org/10.1108/WJEMSD-07-2020-0073>
- Narzary, G., & Palo, S. (2023). Testing Interaction Effects of Intellectual Capital and Burnout on

- Innovative Work Behaviour of Professional Nurses. *Journal of Intellectual Capital*, 24(2), 337–358. <https://doi.org/10.1108/JIC-01-2019-0017>
- OJK. (2017). *Pengaturan dan Pengawasan Bank*. Ojk.Go.Id.
- OJK. (2018). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum*.
- Pilav-Velić, A., Černe, M., Trkman, P., Wong, S. I., & Abaz, A. K. (2021). Digital or Innovative: Understanding “Digital Literacy - Practice - Innovative Work Behavior” Chain. *South East European Journal of Economics and Business*, 16(1), 107–119. <https://doi.org/10.2478/jeb-2021-0009>
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Andi Offset.
- Rosariana, B. (2021). *Generasi “Milenial” dan Generasi “Kolonial.”* Djkn.Kemenkeu.Go.Id. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpkn1-pontianak/baca-artikel/14262/Generasi-Milenial-Dan-Generasi-Kolonial.html>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2022). *SPSS untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Tian, X., & Park, K. H. (2022). Learning Approaches Influence on College Students’ Digital Literacy: The Role of Self-Determination Theory. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 17(14), 78–93. <https://doi.org/10.3991/ijet.v17i14.31413>
- Venketsamy, A., & Lew, C. (2022). Intrinsic and Extrinsic Reward Synergies for Innovative Work Behavior among South African Knowledge Workers. *Personnel Review*, ahead of p, 1–17. <https://doi.org/10.1108/PR-02-2021-0108>
- Vuong, B. N., Tushar, H., & Hossain, S. F. A. (2022). The Effect of Social Support on Job Performance through Organizational Commitment and Innovative Work Behavior: Does Innovative Climate Matter? *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, Ahead of p, Ahead of print. <https://doi.org/10.1108/APJBA-06-2021-0256>
- Wahyuni, N. (2014). *Uji Validitas dan Reliabilitas*. Qmc.Binus.Ac.Id. <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>
- Zan, B. U., Çolaklar, H., Altay, A., & Taşkın, N. (2021). A Study on Digital Literacy Skills of Faculty of Letters Students: Use of University Library. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 16(1), 152–171. <https://doi.org/10.3991/IJET.V16I01.16567>