

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai pengaruh efektivitas komunikasi digital terhadap kualitas pelayanan staf melalui *employee engagement* sebagai variabel mediasi pada staf Universitas Kristen Indonesia, maka kesimpulan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut.

Pertama, efektivitas komunikasi digital terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan staf Universitas Kristen Indonesia. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi digital yang diterapkan dalam lingkungan kerja, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf. Komunikasi digital yang berlangsung secara jelas, cepat, akurat, konsisten, dan mudah diakses dapat membantu staf dalam memberikan informasi serta menindaklanjuti kebutuhan layanan secara lebih tepat. Dengan demikian, komunikasi digital tidak hanya berperan sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi faktor pendukung dalam menciptakan pelayanan yang andal, responsif, dan memberikan kepastian bagi mahasiswa.

Kedua, efektivitas komunikasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* staf Universitas Kristen Indonesia. Hasil ini mengindikasikan bahwa komunikasi digital yang efektif mampu meningkatkan keterlibatan staf dalam pekerjaan, baik dari aspek kognitif, emosional, maupun perilaku. Ketika informasi kerja disampaikan secara jelas, koordinasi berjalan terarah, dan pesan mudah diakses kembali, staf akan lebih mudah memahami tugas, merasa terhubung dengan organisasi, serta terdorong untuk memberikan kontribusi yang lebih optimal dalam menjalankan pelayanan.

Ketiga, *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan staf Universitas Kristen Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa staf yang memiliki tingkat keterlibatan kerja tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Keterlibatan kognitif membuat staf lebih fokus dan teliti dalam menyelesaikan tugas. Keterlibatan emosional mendorong staf untuk

memiliki rasa tanggung jawab, kepedulian, dan kebanggaan terhadap institusi. Sementara itu, keterlibatan perilaku mendorong staf untuk bertindak lebih proaktif, sigap, dan bersedia memberikan usaha tambahan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Keempat, *employee engagement* terbukti berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara efektivitas komunikasi digital dan kualitas pelayanan staf. Peran mediasi tersebut bersifat sebagian, karena efektivitas komunikasi digital tetap memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan, sekaligus memberikan pengaruh tidak langsung melalui *employee engagement*. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh efektivitas penggunaan media digital, tetapi juga ditentukan oleh sejauh mana komunikasi digital tersebut mampu membangun keterlibatan kerja staf.

Kelima, secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi digital, *employee engagement*, dan kualitas pelayanan staf merupakan tiga aspek yang saling berkaitan. Komunikasi digital yang efektif dapat memperkuat koordinasi kerja, memperjelas alur informasi, dan meningkatkan keterlibatan staf. Keterlibatan tersebut kemudian berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan di Universitas Kristen Indonesia perlu dilakukan melalui penguatan sistem komunikasi digital sekaligus peningkatan keterlibatan kerja staf.

5.2 Implikasi Penelitian

5.2.1 Implikasi Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian komunikasi organisasi, khususnya pada konteks komunikasi digital dalam lingkungan pendidikan tinggi. Hasil penelitian ini memperkuat relevansi *Media Synchronicity Theory* dalam menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi melalui media digital bergantung pada kemampuan media dalam mendukung kecepatan penyampaian pesan, kejelasan informasi, kemampuan pesan untuk ditinjau ulang, serta kesesuaian media dengan kebutuhan pekerjaan.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa komunikasi digital tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis penggunaan media, tetapi juga berhubungan dengan kondisi psikologis karyawan. Komunikasi digital yang efektif terbukti mampu meningkatkan *employee engagement*, sehingga komunikasi digital dapat dipahami sebagai salah satu faktor organisasi yang berperan dalam membangun keterlibatan kerja staf.

Penelitian ini turut memperkuat *Employee engagement Theory* dalam menjelaskan kualitas pelayanan. Staf yang memiliki keterlibatan secara kognitif, emosional, dan perilaku cenderung lebih mampu memberikan pelayanan yang teliti, responsif, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian, *employee engagement* dapat diposisikan sebagai mekanisme psikologis yang menjelaskan bagaimana komunikasi digital dapat berdampak pada kualitas pelayanan staf.

5.2.2 Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Universitas Kristen Indonesia dalam memperbaiki tata kelola komunikasi digital internal maupun pelayanan kepada mahasiswa. Kanal komunikasi digital seperti *WhatsApp Group*, email, sistem informasi akademik, dan platform layanan perlu dikelola secara lebih sistematis agar tidak menimbulkan penumpukan pesan, keterlambatan respons, maupun perbedaan informasi antarunit.

Universitas Kristen Indonesia perlu menetapkan standar komunikasi digital yang jelas, seperti penentuan kanal resmi layanan, standar waktu respons, alur tindak lanjut permasalahan, format penyampaian informasi, serta pembagian tanggung jawab antarunit. Standar tersebut penting agar staf memiliki pedoman yang seragam dalam memberikan informasi kepada mahasiswa dan mampu meminimalkan terjadinya kesalahan komunikasi.

Selain memperhatikan aspek teknis komunikasi digital, institusi juga perlu meningkatkan *employee engagement* staf. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pelatihan komunikasi digital, pemberian umpan balik yang membangun,

penghargaan terhadap kinerja pelayanan, pelibatan staf dalam proses pengambilan keputusan, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi. Ketika staf merasa dilibatkan, dihargai, dan didukung oleh organisasi, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa akan semakin baik.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada staf Universitas Kristen Indonesia, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas pada seluruh perguruan tinggi swasta maupun institusi pendidikan tinggi lainnya. Setiap perguruan tinggi memiliki karakteristik organisasi, sistem pelayanan, budaya kerja, dan pola komunikasi digital yang berbeda.

Kedua, data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh staf, sehingga hasil penelitian lebih merepresentasikan persepsi internal organisasi. Penelitian ini belum mengukur kualitas pelayanan dari sudut pandang mahasiswa sebagai penerima layanan utama. Oleh karena itu, hasil penelitian ini perlu dipahami sebagai gambaran kualitas pelayanan berdasarkan perspektif staf.

Ketiga, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional, sehingga hubungan antarvariabel dianalisis berdasarkan data pada satu waktu tertentu. Desain tersebut belum dapat menggambarkan perubahan hubungan antarvariabel dalam jangka panjang.

Keempat, penelitian ini hanya berfokus pada tiga variabel utama, yaitu efektivitas komunikasi digital, *employee engagement*, dan kualitas pelayanan staf. Faktor lain seperti kepemimpinan digital, budaya organisasi, beban kerja, kompetensi digital, kepuasan kerja, dan dukungan organisasi belum dimasukkan dalam model penelitian.

5.4 Saran

Hasil penelitian dan keterbatasan yang telah dijelaskan, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Saran bagi Universitas Kristen Indonesia

Universitas Kristen Indonesia disarankan untuk memperkuat sistem komunikasi digital dalam pelayanan mahasiswa dengan menyusun standar operasional komunikasi digital yang lebih jelas. Standar tersebut dapat meliputi penetapan kanal komunikasi resmi, batas waktu respons, prosedur tindak lanjut, pembagian peran antarunit, serta format informasi yang digunakan dalam pelayanan. Universitas juga disarankan untuk menyediakan sistem dokumentasi informasi layanan yang mudah diakses oleh staf, seperti pusat informasi digital, *Frequently Asked Questions*, atau sistem tiket layanan. Sistem tersebut dapat membantu staf memberikan informasi yang lebih beragam, terdokumentasi, dan mudah ditelusuri kembali apabila terjadi kendala pelayanan. Universitas Kristen Indonesia perlu meningkatkan *employee engagement* staf sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pelatihan, penghargaan atas kinerja pelayanan, komunikasi internal yang terbuka, serta dukungan kerja yang memadai. Staf yang memiliki keterlibatan tinggi akan lebih mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, empatik, dan solutif.

2. Saran bagi Staf Universitas Kristen Indonesia

Staf Universitas Kristen Indonesia disarankan untuk terus meningkatkan kualitas komunikasi digital dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari. Setiap informasi yang disampaikan kepada mahasiswa perlu dibuat secara jelas, akurat, sopan, konsisten, dan mudah dipahami. Staf juga perlu menjaga kecepatan respons serta memastikan bahwa setiap pertanyaan, permintaan, atau keluhan mahasiswa memperoleh tindak lanjut yang sesuai. Staf perlu meningkatkan keterlibatan kerja dengan cara lebih aktif dalam berkoordinasi, menjaga fokus dalam menyelesaikan tugas, serta menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa. Keterlibatan kerja yang tinggi akan membantu staf memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga lebih tepat, empatik, dan berorientasi pada penyelesaian masalah.

3. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian pada lebih dari satu perguruan tinggi agar hasil penelitian dapat dibandingkan secara

lebih luas. Penelitian berikutnya juga dapat melibatkan mahasiswa sebagai responden agar kualitas pelayanan dapat dilihat dari sudut pandang penerima layanan. Penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan variabel lain, seperti kepemimpinan digital, kompetensi digital, budaya organisasi, beban kerja, kepuasan kerja, atau dukungan organisasi. Penambahan variabel tersebut dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan staf di lingkungan pendidikan tinggi. Penelitian mendatang dapat menggunakan pendekatan mixed methods dengan menambahkan wawancara mendalam. Pendekatan tersebut dapat membantu menjelaskan secara lebih rinci bagaimana komunikasi digital memengaruhi *employee engagement* dan bagaimana keterlibatan tersebut diwujudkan dalam perilaku pelayanan staf sehari-hari.