

## ABSTRAK

**Trio Anggara**, 17650003 Upaya Meningkatkan Kinerja SDM PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah, Tugas Akhir, Jurusan D-III Program Studi Perbankan Dan Keuangan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, Pembimbing (1) Dr. H. Febriyanto S. E., M.M Pembimbing (2) Slamet Tedy Siswoyo, S. E., M.E.I

Pelayanan nasabah atau yang sering disebut Customer Service Officer berasal dari dua kata yaitu Customer yang berarti pelanggan dan service yang berarti pelayanan. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Penelitian ini berjudul Upaya Meningkatkan Kinerja SDM PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah khususnya dibagian kinerja SDM dan pelayanan. Jadi tujuan yang dilakukan oleh peneliti yaitu untuk mengetahui apakah ada upaya peningkatan kinerja SDM dan dampak peningkatan kinerja SDM terhadap mutu pelayanan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data ini menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman menunjukkan bahwa upaya meningkatkan kinerja SDM PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman adalah memberikan suatu pelatihan dan profesionalitas pegawai. Dampak upaya meningkatkan kinerja SDM PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman terhadap mutu pelayanan nasabah yaitu pegawai dapat bersaing untuk memberikan pelayanan yang baik pada kegiatan operasional bank kepada nasabah. Pegawai juga dapat merasakan pentingnya keberadaan mereka sehingga tergerak untuk melaksanakan visi dan misi perusahaan.

**Kata Kunci:** Upaya Meningkatkan Kinerja SDM Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah