

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Upaya Meningkatkan Kinerja SDM PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah adalah memberikan motivasi yang bertujuan membangkitkan semangat kerja, pelatihan dan pengembangan yang bertujuan membangun profesionalitas pegawai, pemberian bonus dari perusahaan kepada karyawan yang berprestasi. Berdasarkan pengamatan peneliti, pelayanan nasabah yang diberikan pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman mempunyai kesamaan dengan teori yang ada. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang keuangan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman memberikan pelayanan prima yang diberikan pegawai kepada nasabah.
  
2. 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 yaitu menjadi bank yang terkemuka dan terpercaya dengan misi yang memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan, tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas dengan memiliki kompetensi tinggi, memiliki struktur permodalan yang kuat, pengembangan infrastruktur informasi teknologi meningkatkan kualitas pelayanan dan corporate image di masyarakat, dan melakukan kerjasama strategis antar bank dan lembaga lainnya.

#### **B. Saran**

Setelah penelitian dan analisis serta ditarik suatu kesimpulan, maka peneliti memberikan sedikit saran pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Seputih Raman. Manfaatkan kegiatan pelatihan dan pengembangan tersebut dengan sebaik-baiknya untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang bermutu tinggi, sehingga berpengaruh besar terhadap mutu pelayanan yang

diberikan kepada nasabah agar terciptanya citra yang positif bagi bank di mata masyarakat. Dan teruntuk seluruh pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia hendaknya selalu memberikan service excellent kepada nasabah karena nasabah merupakan aset utama bagi setiap bank.