

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berikut dapat disimpulkan dari penelitian dan analisis yang telah penulis paparkan adalah sebagai berikut:

1. Manajemen Sumber Daya Insani dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dengan upaya untuk menciptakan Sumber Daya Insani (SDI) yang berkompeten agar dapat menciptakan kualitas pelayanan kepada nasabah pihak bank selalu memantapkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi (POAC).
2. Kualitas layanan yang diberikan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, sudah berkualitas, artinya para karyawan sudah melakukan pekerjaan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabah. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (bukti fisik) untuk ruang tunggu sudah memadai namun untuk tempat parkir belum memadai terutama untuk tempat parkir mobil. *Reliability* (keandalan) para karyawan sangat membantu para nasabah secara cepat tanggap, dan menyampaikan informasi yang akurat. Ketepatan waktu dalam melayani nasabah pun cepat tanggap sudah sesuai dengan waktu yang telah disepakati. *Responsiveness* (tanggap) dalam hal ini para karyawan

sangat membantu para nasabah yang berurusan kebank, para karyawan sangat sigap dalam meluangkan waktu untuk menanggapi pertanyaan nasabah sehingga nasabah sangat merasa terbantu dengan adanya hal ini. *Assurance* (Jaminan) meliputi pengetahuan karyawan sudah memahami produk-produk yang ada secara lebih mendalam serta karyawan sangat mengutamakan kesopanan santunan kepada setiap nasabah. Karyawan diikutkan pelatihan berdasarkan kompetensi yang mereka miliki agar menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah. *Empaty* (empati) karyawan memberikan perhatian secara personal kepada para nasabah dengan tulus serta kemudahan kepada para nasabah untuk menjaga hubungan komunikasi dengan baik sehingga layanan yang diberikan kepada para nasabah optimal.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah ditelaah oleh peneliti maka, peneliti dapat memberikan saran kepada pihak-pihak yang terkait diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.
 - a. Diharapkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin agar selalu berupaya untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki fasilitas fisik seperti memperluas tempat parkir terutama untuk parkir mobil agar memudahkan para nasabah untuk memarkirkan mobilnya sehingga dapat memuaskan para nasabah kedepannya hal ini dapat meningkatkan kualitas

layanan yang diberikan kepada para nasabah. Mengevaluasi setiap keluhan dari nasabah demi kemajuan perkembangan kualitas pelayanan yang diberikan.

- b. Agar kualitas pelayanan manajemen sumber daya insani semakin meningkat diharapkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin selalu memperhatikan serta memantapkan fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi (POAC).

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama diharapkan dapat mengembangkan tujuan dan memfokuskan penelitian yang akan diteliti.
- b. Diharapkan peneliti selanjutnya untuk dapat menyempurnakan penelitian ini dengan menambah variabel lain yang berkaitan dengan manajemen sumber daya insani yang dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah.