

ABSTRAK

Handriani, 2023. Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Menunjang Efektivitas Pelayanan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Enrekang. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Ahmad AC dan Irwan Abdullah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan sumber daya manusia dalam menunjang efektivitas pelayanan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Enrekang. Sampel ini diambil dari kantor Bank Rakyat Indonesia Cabang Enrekang. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada informan yang dianggap berpotensi untuk memberikan informasi tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Menunjang Efektivitas Pelayanan Nasabah juga melalui observasi dan dokumentasi yang diambil langsung dari para informan yang pegawai BRI dan nasabah. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus utama pengembangan SDM adalah mengembangkan tenaga kerja unggul sehingga organisasi dan pegawai secara individual dapat melaksanakan pekerjaannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pengembangan juga membantu para pegawai untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi perubahan pekerjaan atau jabatan yang diakibatkan oleh adanya teknologi baru atau pasar produk baru. Selanjutnya, dalam memenuhi pelayanan yang dapat memuaskan nasabah, bank BRI Cabang Enrekang memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi terhadap nasabah. Memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi terhadap merupakan kewajiban setiap pegawai bank. Oleh karena itu, bank sangat perlu memperhatikan pada perekrutan pegawai bank, agar tidak terjadi kesalahan pada pemberian informasi dan pelayanan, dikarenakan salah dalam penempatan pegawai tugas yang sama sekali tidak dipahami.

Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Efektivitas Pelayanan Nasabah

ABSTRACT

Handriani, 2023. *Human Resource Development in Supporting Customer Service Effectiveness at PT Bank Rakyat Indonesia Enrekang Branch. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Ahmad AC and Irwan Abdullah.*

This study aims to determine the development of human resources in supporting the effectiveness of customer service at PT Bank Rakyat Indonesia Enrekang Branch. This sample was taken from the Enrekang Branch office of Bank Rakyat Indonesia. The research approach used is descriptive qualitative. By using data collection techniques through interviews with informants who are considered to have the potential to provide information about Human Resource Development in Supporting the Effectiveness of Customer Service as well as through observation and documentation taken directly from informants yanti BRI employees and customers. The data analysis technique used is through data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results showed that the main focus of HR development is to develop a superior workforce so that organizations and employees can individually carry out their work in providing services to customers. Development also helps employees to prepare themselves for changes in jobs or positions caused by new technology or new product markets. Furthermore, in fulfilling services that can satisfy customers, BRI Bank Enrekang Branch provides high quality service to customers. Providing high quality service to is the obligation of every bank employee. Therefore, banks really need to pay attention to the recruitment of bank employees, so that there are no errors in providing information and services, due to the wrong placement of employees on tasks that are not understood at all.

Keywords: Human Resources, Development of Human Resources, Effectiveness of Customer Service