

## ABSTRAK

**Riskiani, 2024. Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di PT Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa (dibimbing oleh H. Muhlis Madani dan Nurbiah Tahir)**

Pelayanan nasabah yang berkualitas merupakan salah satu aspek kunci dalam kesuksesan perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam mendukung peningkatan pelayanan nasabah di PT Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan studi kasus di PT Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, sebuah bank besar di Indonesia. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan media review. Pengabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, teknik dan waktu lalu dianalisis melalui teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen SDM memiliki 5 indikator yaitu tugas kerja, kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, dan efektivitas biaya yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan nasabah di bank. Indikator tugas kerja menunjukkan bahwa tugas kerja dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT Bank BNI Cabang Gowa sudah terlaksana cukup baik, indikator kualitas kerja dapat disimpulkan bahwa nasabah BNI Cabang Gowa puas dengan produk, promosi dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, indikator kuantitas menunjukkan bahwa bertransaksi di Bank BNI Cabang Gowa sudah cukup cepat dan baik, indikator ketepatan waktu menunjukkan bahwa pelaksanaan pekerjaan selalu dilakukan secara tepat waktu, kemudian pemanfaatan waktu yang digunakan oleh masing-masing karyawan saat ini sudah tergolong baik, dan indikator efektivitas biaya menunjukkan bahwa karyawan BNI Cabang Gowa sudah cukup efektif dalam memaksimalkan panduan standar waktu bertransaksi dengan nasabah, karyawan di BNI Cabang Gowa selalu cepat tanggap untuk melakukan pengiriman uang atau pun transaksi pembukuan lainnya secara cepat dan akurat.

**Kata Kunci :** Manajemen Sumber Daya Manusia, Pelayanan Nasabah, Bank Negara Indonesia.