SKRIPSI

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH DI PT. BANK BNI KECAMATAN SOMBA OPU KABUPATEN GOWA

Oleh :

RISKIANI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611106420

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH DI PT. BANK BNI KECAMATAN SOMBA OPU KABUPATEN GOWA

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh :

RISKIANI

Nomor Induk Mahasiswa: 105611106420

Kepada

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Riskiani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611106420

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pemyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 18 Maret 2024

Yang menyatakan,

Riskiani

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian	:	Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa
Nama Mahasiswa	:	Riskiani
Nomor Induk Mahasiswa	:	105611106420
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si	**Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP**

Mengetahui

Dekan	Ketua Program Studi
Fisipol Unismuh Makassar	Ilmu Administrasi Negara
Dr. Hj. Ihvani Malik,S.Sos.,M.Si	**Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si**
NBM : 730727	**NBM : 991742**

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0256/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang di laksanakan di Makassar pada hari Jumat tanggal 03 bulan Juni tahun 2024.

Mengetahui :

Dekan	Sekretaris
Dr Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si	**Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si**
NBM: 730 727	**NBM: 999 797**

Tim Penguji:

1. Prof Dr. H. Muhlis Madani, M.Si ( )
2. Dr. Andi Rosdianti Rasak, M.Si ( )
3. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si ( )
4. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si ( )

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Riskiani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611106420

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pemyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 18 Maret 2024

Yang menyatakan,

Riskiani

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di PT Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

Penulis juga hendak untuk menyampaikan rasa terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya, teristemewa kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Arham dan Ibunda Juderiah yang selalu memberikan doa, dukungan dan melimpahkan kasih sayang serta bantuan baik moril maupun materil kepada penulis sehingga menjadi penyemangat yang luar biasa bagi penulis.

Selain itu penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos.,M.AP selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Ap selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap selaku sekretaris Prodi Ilmu

Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

5. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
6. Kepada seluruh informan yang ada di PT Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa yang telah bersedia memberikan waktu luangnya kepada penulis untuk mengambil data guna keperluan penelitian.
7. Kepada sahabat saya Andi Adinda Nurhanifatih dan Putri Nurul Hikmah, yang menjadi support system yang selalu memberikan dukungan kepada penulis serta menjadi partner jalan-jalan untuk melepas beban selama proses penulisan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan saya Rahmi, Nur Afni Darmayanti, Sukina dan teman-teman seperjuangan di kelas IAN B yang selalu memberikan masukan dukungan kepada penulis selama perkuliahan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri yaitu Riskiani, terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih sudah selalu berusaha menjadi yang terbaik walaupun terkadang apa yang diinginkan tidak tercapai, terima kasih sudah selalu mencoba bangkit ketika terluka, terima kasih untuk semua hal-hal yang tidak bisa diceritakan, terima kasih sudah memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di rayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, dan apapun kekurangan dan kelebihanmu, mari rayakan diri sendiri.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dan semoga karya skripsi ini bermanfaat serta dapat memberikan sumbangan ilmu yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 18 Maret 2024

Penulis

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

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, ketapatan 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 menunjukan 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.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **ii**
HALAMAN PENERIMAAN TIM ..... **iii**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
ABSTRAK ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**
A. Penelitian Terdahulu 9
B. Teori dan Konsep 13
C. Kerangka Berpikir 28
D. Fokus Penelitian 30
E. Deskripsi Fokus 30
BAB III METODE PENELITIAN **32**
A. Waktu dan Lokasi Penelitian 32
B. Jenis dan Tipe Penelitian 32
C. Sumber Data 33
D. Informan Penelitian 33
E. Teknik Pengumpulan Data 34
F. Teknik Analisis Data 35
G. Pengabsahan Data 36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **37**

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 37
B. Hasil Penelitian 48
C . Pembahasan Hasil Penelitian 66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 71
A. Kesimpulan 71
B. Saran 72
DAFTAR PUSTAKA 74
LAMPIRAN 77

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Informan Penelitian..... 33

Tabel 4. 1 Data Pendidikan Terakir Karyawan Bank BNI KCP Gowa..... 47

Tabel 4. 2 Jumlah Pengaduan Nasabah ATM/Kartu Debit..... 51

Tabel 4. 3 Masa Kerja……..... 57

Tabel 4. 4 Jumlah Antrian Nasabah..... 58

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Hasil pemetaan matematika dengan mode tampilan *Network Visualization*..... 11

Gambar 2.2. Bagan Kerangka Pikir 28

Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi PT. Bank BNI Gowa 41

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki peran utama yang sangat penting dalam setiap kegiatan disuatu perusahaan. Sumber daya manusia selalu menjadi sorotan utama dan menjadi tumpuan bagi perusahaan untuk tetap bertahan dan berkembang, walaupun dalam perusahaan tersebut didukung dengan sarana dan prasarana yang modern tetap saja tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa diiringi kualitas sumber daya yang baik. Menurut Hasibuan (2012:10) dalam (Annisa, 2020) menyatakan bahwa "Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan mesikpun alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih". Selain itu pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi karena didalamnya terdapat potensi besar yang merupaka motor penggerak faktor-faktor penunjang kegiatan manajemen SDM.

Menurut (Hasibuan, 2008) dalam (Dwiyama, 2018) sebagaimana kita ketahui bahwa sumber daya manusia merupakan suatu faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dan pendapat ini diperkuat dengan ditempatkannya sumber daya manusia pada urutan pertama tentang unsur unsur manajemen yang dikenal dengan Tools of Management yang terdiri dari man, money, methods, material, mechine, dan market yang dsingkat 6 M. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dalam segala kebutuhan. Dengan demikian perusahaan dalam hal ini untuk memperoleh dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah.

Selain pemasaran bank, sumber daya manusia merupakan manajemen yang sangat penting dalam industri perbankan. Karyawan harus dapat melakukan transaksi perbankan, dengan mempertimbangkan faktor pelayanan karyawan terhadap para nasabah perbankan itu sangat penting untuk kesuksesan perbankan

dimasa yang akan datang. Karyawan harus dapat memenuhi standar yang dibutuhkan oleh perusahaan. Manajemen sumber daya manusia berfokus pada pengaturan operasi dan hubungan manusia, dengan karyawan diharapkan melakukan yang terbaik dan meningkatkan keterampilan teknis mereka untuk mencapai tujuan yang direncanakan (Yani, 2020).

Menurut Mangkuprawira dalam (Kusuma, 2018) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan penerapan pendekatan sumber daya manusia dimana secara bersama-sama terdapat dua tujuan yang ingin dicapai, yaitu tujuan untuk perusahaan dan untuk karyawan. Dua kepentingan tujuan kepentingan tersebut tidak dapat dipisahkan dalam kesatuan kebersamaan yang utuh. Jika yang satu tercapai sedangkan yang lain tidak, pendekatan manajemen sumber daya manusia ini dianggap gagal.

Dalam suatu perusahaan memperoleh karyawan merupakan proses pencarian para calon karyawan (pelamar) yang mampu untuk melamar sebagai karyawan. Proses ini dimulai ketika para pelamar dicari dan berakhir bila lamaran-lamaran (aplikasi) mereka diserahkan. Hasilnya adalah sekumpulan daftar para pencari kerja yang akan diseleksi. Proses penarikan ini penting karena kualitas sumber daya manusia organisasi tergantung dari kualitas penarikanya. Kemudian muncul motivasi berguna untuk proses yang memperhitungakan intensity (intensitas), direction (arahan), dan persintence (kegigihan) dalam mencapai tujuan.

Setelah semua proses itu terlaksana akan ada yang namanya pemeliharaan Manajemen sumber daya manusia berguna untuk memberikan pemeliharaan kepada para pekerja dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kemampuanya, agar menjadi sumber daya manusia yang kompetitif. Pemeliharaan diberikan dengan menyelenggarakan progam progam yang berisi kegiatan perluasan, perbaikan sikap, penambahan pengetahuan dan keterampilan, dan upaya-upaya menciptakan rasa aman dan kepuasan bekerja. Jadi, apabila kualitas manajemen sumber daya manusia harus baik mereka perlu adanya rasa nyaman

dan aman dalam bekerja, akan memberikan loyalitas yang baik bagi perusahaan dimana mereka tempat bekerja.

Pelayanan merupakan hal yang terpenting karena segala upaya yang dilakukan secara ikhlas untuk memenuhi kebutuhan nasabah atau bahkan melebihi harapan akan sangat bepengaruh pada kepuasan nasabah yang artinya jika anda tidak memperdulikan customer maka mereka akan melakukan hal yang sama, artinya pelanggan harus dapat dipuaskan oleh bank.

Menurut (Rahmadiani, Yahya, & Musfiana, 2018) menyatakan bahwa masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit dan rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, Fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/nasabah, sehingga berakibat dihasilkan nilai tambah bagi perusahaan.

Tuntutan kualitas kinerja pelayanan yang terbaik dan profesional dalam melayani nasabah menjadi ukuran penilaian nasabah dalam memutuskan menempatkan dananya dilembaga keuangan perbankan. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan/nasabahnya. Kualitas kinerja pelayanan nasabah menggambarkan keadaan kinerja lembaga keuangan dan keseriusannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Demikian dengan sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang dimiliki oleh PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dari tuntutan-tuntutan terhadap kualitas kinerja pelayanan, tentunya nasabah mempunyai harapan yang tinggi terhadap kinerja kualitas pelayanannya.

Disamping itu, persaingan dan pengembangan teknologi akan membawa perubahan pada proses perencanaan. Peran manajemen dan pekerjaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam pelayanan dalam suatu tata ruang. Peranan sumber daya manusia sangat penting dalam tujuan pembangunan organisasi sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 05 tahun 2014

tentang Aparatur Sipil Negara pasal 11 mengenai Tugas pegawai Aparatur Sipil Negara yaitu bertugas untuk melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan yang profesional, berkualitas dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pengembangan menetapkan suatu pelayanan yang akan digunakan oleh suatu perusahaan harus juga mempertimbangkan berbagai keputusan operasional yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan secara umum bertujuan agar perusahaan dapat melakukan pengaturan tenaga kerja, ruang yang tersedia, peralatan atau fasilitas yang digunakan sehingga segala macam aliran yang ada diperusahaan baik berupa informasi maupun bahan dapat berjalan secara efektif dan efesien. Pelayanan fasilitas mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam proses operasional perusahaan sekaligus mengakibatkan menjadikan kepuasaan dalam pelayanan.

Kepuasan nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perbankan, alasanya karena dengan kepuasan nasabah akan berdampak terhadap kinerja perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi bank untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi keberhasilan perbankan agar tetap lebih maju serta mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Jika kualitas pelayanan tidak diterapkan akan mempengaruhi citra perbankan itu sendiri.

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Pokok-pokok Perbankan (pengganti UU No.7 Tahun 1992), menjelaskan bahwa Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dengan kondisi perbankan di Indonesia yang semakin kompetitif, canggih, dan dinamis, dimana persaingan semakin tajam dalam memperebutkan dana nasabah, nasabah semakin menuntut produk yang bervariasi, kenyamanan dan pelayanaan yang lebih baik, maka bank harus dapat menarik simpati masyarakat

untuk menjadi nasabah dengan memberikan pelayanaan yang baik dan promosi yang menarik.

Salah satu perbankan yang ada di Indonesia adalah BNI yang berdiri sejak 1946, kecakapan BNI dalam melakukan inovasi yang tiada henti baik dalam hal produk maupun layanan, BNI memposisikan dirinya sebagai universal banking yang menawarkan beragam produk dan layanan prima kepada nasabahnya. BNI berharap persepsi nasabah terhadap BNI akan semakin kuat tidak hanya sebagai bank yang dapat dipercaya dan aman, namun juga bank yang selalu siap melayani nasabahnya dengan produk-produk yang inovatif, layanan yang cepat. Persepsi ini penting artinya dalam mempertahankan posisi BNI sebagai universal banking. Prcduk yang dimiliki BNI seperti tabungan, deposito, dan giro. BNI juga memiliki bank assurance, Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), BNI Investment. BNI juga memiliki beragam produk pinjaman seperti Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi, Kredit Valuta Asing, Kredit Pemilikan Rumah, Kredit Multi Guna, Kredit Usaha Kecil.

Produk yang inovatif tidak akan memiliki arti tanpa didukung oleh pelayanan yang prima. Oleh karena itu BNI menekankan pentingnya upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Untuk mencapai sasaran tersebut, BNI memanfaatkan teknologi terkini serta aktif dalam menyelenggarakan berbagai program pelatihan bagi para pegawai di garis terdepan. Produk dan layanan BNI dapat dinikmati di berbagai saluran distribusi, termasuk lebih dari 700 cabang di dalam negri, 5 cabang di luar negri yaitu di Singapura, Hongkong, Tokyo, London, dan New York.

Pada dasarnya pengelolaan manajemen sumber daya manusia dikembangkan oleh Afandi (2018:10) yang berdasarkan pada lima indikator yaitu 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 menunjukan 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. Dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah sudah berjalan cukup baik dalam pemberian kualitas pelayanan kepada nasabah dan dapat dijadikan pedoman dalam setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan. Kondisi ini juga perlu diterapkan oleh PT. Bank Negara Indonesia Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa untuk menarik nasabah sebanyak mungkin. Tetapi bila peningkatan ini tidak diiringi dengan peningkatan kualitas MSDM sebagai pemberti layanan akan mengakibatkan kekecewaan terhadap layanan yang diterima nasabah. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan layanan kepada nasabah dengan sebaik baiknya. Ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Philip Kotler dalam jurnal (Efnita, 2017) yang menyatakan bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan bagi nasabah yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari produk, nilai pelanggan, nilai personal, nilai mage dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga dan biaya pikiran.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggan akan menghadapi masalah yang kompleks. Pada umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya pada orang lain dan ini akan menyebabkan kerugian dan kegagalan nasabah. Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan jasa adalah kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas pelayanan menjadi topik yang menarik untuk dikaji. Kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan konsumen

atas produk yang ditawarkan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan, yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Berdasarkan uraian dan penjelasan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, pokok permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah Bagaimana manajemen sumber daya manusia di PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dalam mendukung peningkatan pelayanan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen sumber daya manusia di PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dalam mendukung peningkatan pelayanan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat dibedakan menjadi dua, yaitu manfaat yang bersifat teoritis dan manfaat yang bersifat praktis :

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan ilmiah dalam dunia akademik, khususnya dilingkungan Unismuh Makassar tentang manajemen sumber daya manusia yang diterapkan Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik terhadap lingkup perguruan tinggi, maupun Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

a. Bagi Mahasiswa

Dalam hal ini benulis berharap agar dapat memberikan literatur dalam pengembangan wawasan ataupun bahan referensi untuk kajian selanjutnya yang berkaitan dengan permasalahan yang hampir sama dengan peneliti angkat.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai kontribusi dari peneliti untuk menambah referensi keilmuan dan karya ilmiah perpustakaan Unismuh Makassar maupun perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

c. Bagi Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa

Dalam hal ini peneliti berharap, agar penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan penerapan manajemen sumber daya manusia yang nantinya akan berdampak terhadap meningkatan pelayanan nasabah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut :

1. (Salsabillah & Amin 2023), dengan judul penelitian "Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Bank BSI KCP Cirebon Siliwangi". Hasil penelitian dijelaskan bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sudah sesuai dengan Prinsip Syariah. Hal ini dikarenakan strategi pengembangan sumber daya manusia yang mereka lakukan seperti pemilihan karyawan dengan seleksi yang berhubungan langsung dengan keislaman calon karyawan, pembinaan keislaman untuk membentuk kepribadian yang muslim, selain itu ada juga hasanah titik yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah. Dalam mutu pelayanan yang diberikan pihak PT.Bank BSI juga sudah sesuai dengan harapan para nasabah yang mana nantinya akan meningkatkan citra perusahaan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu dilakukan di Bank BSI KCP Cirebon Siliwangi sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Adapun objek yang diteliti pada penelitian terdahulu mengenai pengembangan SDM dalam meningkatkan mutu layanan sedangkan objek penelitian yang akan peneliti kaji mengenai manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah.
2. (Putri, 2022), Pernah menulis jurnal dengan tema "Implementasi Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Sinarmas TBK Unit Usaha Syariah KCS Malang".

Hasil penelitian dijelaskan bahwa telah menjalankan empat tahapan manajemen kinerja dengan baik yaitu planning/directing, monitoring, evaluasi review/appraising dan reward & developing. Serta telah menjalankan lima kualitas pelayanan yaitu reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Namun masih ditemukan beberapa kekurangan yaitu pada kualitas pelayanan empati dan bukti fisik, nasabah kurang puas dengan pelayanan via telepon dan kurangnya persebaran mesin ATM. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu dilakukan di Bank Sinarmas TBK Unit Usaha Syariah KCS Malang sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Adapun objek yang diteliti pada penelitian terdahulu mengenai implementasi manajemen kinerja sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan sedangkan objek penelitian yang akan peneliti kaji mengenai manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah.

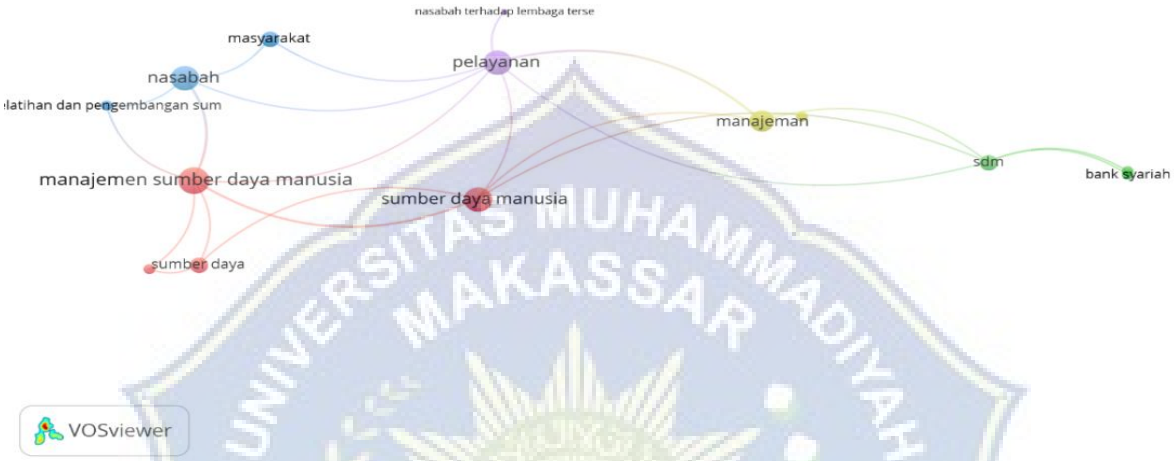
3. (Bela, 2022), pernah menulis jurnal dengan tema " Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Produk Tabungan Haji Pada Bank Panin Dubai Syariah Cabang Palembang". Dalam hasil penelitian dijelaskan bahwa telah melakukan berbagai kegiatan pengembangan kinerja sumber daya manusianya dengan baik, seperti memberikan pelatihan, pendidikan, seminar edukasi , magang, dan lain sebagainya. Dimana kegiatan tersebut memiliki banyak manfaat bagi para karyawan, antara lain meningkatkan produktivitas, profesionalisme, kemampuan, keterampilan, dan keahlian dari para karyawannya. Selain melakukan pengembangan kinerja bagi sumber daya manusianya PT. Bank Panin Dubai juga berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi nasabahnya. Yaitu dengan menerapkan strategi Cross Selling, Up Selling, Melayani Nasabah Sepenuh Hati dan juga Role Play. PT. Bank Panin Dubai juga memiliki strategi tersendiri untuk meningkatkan kualitas produk tabungan hajinya yaitu dengan memberikan pelayanan berupa Home Service dan

Pendampingan terhadap nasabah mulai dari awal membuka rekening tabungan sampai dengan mendapatkan nomor porsi keberangkatan haji. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu dilakukan di Bank Panin Dubai Syariah Cabang Palembang sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, serta pada penelitian terdahulu menggunakan objek strategi peningkatan mutu pelayanan produk tabungan haji sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan objek manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah.

4. (Haris Fadila, 2020), pernah menuliskan skripsi dengan tema "Penerapan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Bengkulu" Hasil penelitian menunjukan bahwa karyawan yang berlatatar belakang pendidikan non syariah sudah memenuhi standar yang ditetapkan Bank Syairah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Bengkulu baik itu dari segi visi, misi dan produk-produk dari Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Bengkulu, walupun dilihat dari latar belakang pendidikan yang bukan non syari'ah tetapi mereka sudah memahami tentang 4 aspek yang terdapat di SKKNI perbankan syari'ah dan 4 aspek tersebut harus dimiliki seorang pegawai Bank Syariah Mandiri didukung dengan adanya pelatihan dan pengembangan yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Bengkulu. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah pada variabel penelitian dimana penelian ini berfokus pada prestasi kerja yang ada pada bank sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti ini berfokus pada kualitas pelayanan nasabah.

Selain kajian penelitian terdahulu peneliti juga menggunakan VosViewer untuk memvisualisasikan data set untuk mendapatkan gambaran perkembangan

penelitian dan peta penelitian terbaru. Berikut merupakan hasil analisa VosViewer yang diakses pada januari 2024.



Gambar 2.1. Hasil pemetaan matematika dengan mode tampilan *Network Visualization*

Pada gambar hasil analisia VosViewer diatas terdapat 14 item yang terbagi dalam 5 kluster. Kluster 1 sebanyak 4 item terdiri dari manajemen sumber daya manusia, msdm, sumber daya, dan sumber daya manusia. Kluster 2 sebanyak 3 item terdiri dari bank syariah, kepuasan nasabah, dan sdm. Kluster 3 sebanyak 3 item terdiri dari masyarakat, nasabah, dan pelatihan. Kluster 4 terdiri dari 2 item terdiri dari manajemen dan nasabah dalam pelayanan. Dan kluster 5 terdiri dari 2 item terdiri dari nasabah terhadap lembaga, dan pelayanan. Link yang berhubungan tidak begitu kuat tersebar di 5 cluster ditandai dengan bulatan kecil. Bulatan-bulatan kecil tersebut masih belum banyak hasil risetnya dan berpeluang untuk dilakukan riset terbarukan.

Berdasarkan hasil *Network Visualization* pada VosViewer maka disimpulkan bahwa kata kunci dari “Manajemen Sumber Daya Manusia”

memiliki kluster yang berbeda dengan kata kunci “pelayanan” dan juga berbeda kluster dengan kata kunci “nasabah”. Sehingga memungkinkan untuk dijadikan kajian penelitian terbaru dengan mengangkat topik “Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah” sesuai dengan keilmuan administrasi negara.

B. Teori dan Konsep

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Setiap instansi tentunya mempunyai berbagai tujuan yang hendak dicapainya dimana pencapaian tujuan tersebut tentunya dengan mendayagunakan sumber-sumber daya yang dimilikinya, manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam instanasi tersebut mempunyai peran penting dalam pencapaian tujuan instansi. Disamping mewujudkan hasil yang seseuai dengan perencanaan, maka dalam pencapaian tujuan membutuhkan proses supaya dapat berkembang yang disebut dengan manajemen. Manajemen merupakan proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, selain itu manajemen mempunyai makna lain yaitu mengatur.

Menurut George R. Terry dalam fauzi menyatakan bahwa “manajemen adalah cara pencapaian tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu melalui kegiatan orang lain”. (Fauzi, 2018) dan manajemen adalah suatu ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efesien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan) dalam (Susan, 2019).

Menurut Zulkifli Rusby (2016:1) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan dan mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu

membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya (Barus, 2017).

Berkaitan dengan konsep manajemen sumber daya manusia maka fokus utamanya adalah memberikan kontribusi pada suksesnya organisasi oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja organisasi maka dukungan dari aktivitas manajemen sumber daya manusia sangatlah penting dimana aktivitas tersebut merupakan fungsi operasional manajemen sumber daya manusia.

Dari berbagai pengertian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan pengertian manajemen sumber daya manusia menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik yang semuanya dilaksanakan secara efektif guna pencapaian berbagai tujuan sesuai yang direncanakan dalam suatu instansi.

2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Samsudin dalam (Rahman, 2022) menyatakan bahwa tujuan manajemen sumber daya manusia dapat dikategorikan pada emapat jenis, yaitu :

a. Tujuan sosial

Tujuan sosial (societal objective) pada manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi bertanggung jawab secara sosial dan etis teradap kebutuhan dan tantangan masyarakat seraya meminimalkan dampak negatif tuntutan dari organisasi perusahaan merupakan bagian dari masyarakat, masyarakat mengharapkan perusahaan untuk menyediakan jasa dan produk yang diinginkan dengan haraga wajar, bermutu, pengiriman yang tepat waktu, dan seterusnya. Masyarakat mendambakan perusahaan produktif dalam menggunakan semua sumber daya, termasuk sumber daya manusia. Akhirnya, mayasakat menghendaki agar setiap warganya diperlukan secara adil.

b. Tujuan organisasi

Tujuan organisasional (organizational objective) adalah sasaran formal organisasi yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai

tujuan. Efektifitas organisasional tergantung pada efektifitas sumber daya manusianya, karena tanpa adanya tenaga kerja yang kompeten maka organisasi akan menghasilkan biasa-biasa saja.

c. Tujuan fungsional

Tujuan fungsional (functional objective) merupakan tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Departemen sumber daya manusia harus sadar dan mengetahui riset dan praktik mutahir dan mampu berfungsi sebagai penguji realitas ketika manajer lini mengajukan gagasan praktik dan arah yang baru.

d. Tujuan pribadi

Tujuan pribadi (individual management objective) adalah tujuan pribadi darai setiap anggota organisasi yang hendak dicapai melalui aktivitasnya di dalam organisasi. Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah membantu para karyawan mencapai tjuan pribadi mereka, paling tidak sejauh tujuan pribadi tersebut meniingkatkan kontribusi para karyawana terhadap perusahaan.

3. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia antara lain meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian. Untuk memahami lebih jauh tentang fungsi-fungsi manajemen, dibawah ini akan dipaparkan tentang fungsi-fungsi manajemen, meliputi :

a. Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasidan koordinasi dalam bagian organisasi. Karena organsasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan.

c. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

d. Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, maka akan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

e. Pengadaan

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan juga mengcakup beberapa hal di antaranya :

1) Analisis pekerjaan, yaitu aktivitas yang dilakukan untuk memperoleh informasi tentang suatu pekerjaan. Berdasarkan informasi tersebut akan diketahui uraian (description) dan syarat-syarat (requirement) yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu.
2) Perencanaan SDM, yaitu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh jenis dan jumlah tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan organisasi. Perencanaan sumber daya manusia merupakan proses secara sistematis untuk menyesuaikan

kebutuhan-kebutuhan dengan ketersediaan sumberdaya manusia baik yang bersumber dalam maupun luar organisasi diperkirakan pada suatu periode tertentu.

3) Rekrutmen, kegiatan ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia dalam mengisi kekosongan-kekosongan pada posisi-posisi tertentu dalam organisasi.
4) Seleksi SDM, kegiatan ini dilakukan untuk memperoleh kualitas tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan organisasi.
5) Penempatan SDM, kegiatan ini sebagai penempatan tenaga kerja kerja sesuai dengan bakat dan kemampuannya.

f. Pengembangan

Pengembangan adalah proses penigkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

g. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prisnsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil di artikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak di artikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimun pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

h. Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Pengintegrasian mengcakup beberapa hal lain di antaranya:

a) Motivasi kerja, merupakan dorongan kerja kepada karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya.
b) Kepuasan kerja, merupakan cara karyawan untuk merasakan pekerjaannya.
c) Kepemimpinan, kemampuan untuk memengaruhi individu dan kelompok untuk mencapai sasaran.

i. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik di lakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai dan pendidik serta pedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

j. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedipsilinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan lembaga pendidikan dan norma-norma sosial .

k. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini di sebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan lembaga pendidikan, kontrak kerja berakhir, pension dan sebab-sebab lainnya. Pelepasan ini diatur oleh undang-undang No. 12 tahun 1964.

4. Indikator Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber daya manusia (MSDM) merupakan aset terpenting dalam perusahaan atau organisasi, terutama bagi perusahaan penyedia jasa. Semakin tinggi komponen jasa yang ditawarkan perusahaan, semakin tinggi nilai dan peran sumber daya manusia. Perusahaan jasa sangat bergantung pada kualitas, kompetensi, dan profesionalisme sumber daya manusia perusahaan yang bersangkutan. Brand nama yang diusung perusahaan jasa sangat ditentukan oleh kondisi kinerja mereka. Oleh karenanya, diperlukan indikator-indikator dalam pengelolaan manajemen sumber daya manusia.

Indikator dari manajemen sumber daya manusia menurut Afandi (2018:10) adalah sebagai berikut :

1. Tugas kerja adalah tugas yang wajib dikerjakan atau yang ditentukan untuk dilakukan dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang. Meliputi pengalaman, kemampuan bekerja sama, pemahaman tugas, efektifitas dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya, dan keahlian dalam menjalankan tugas.
2. Kualitas kerja, adalah indikator penting yang digunakan perusahaan dalam mengukur dan menilai sejauh mana hasil kerja karyawan. Indikator ini menentukan keterampilan, kecakapan, dan tingkat kompetensi karyawan dalam bekerja. Hasil pekerjaan berkualitas berarti memenuhi standar mutu yang ditetapkan dan mengurangi komplain nasabah.
3. Kuantitas, adalah hasil pekerjaan yang bisa dijadikan indikator kinerja karyawan. Umumnya, manajemen akan menilai dari jumlah unit atau jumlah aktivitas yang diseleaikan dalam satu hari dan kesalahan yang dilakukan dalam bekerja.
4. Ketepatan waktu, berkaitan dengan perusahaan yang memiliki jenis pekerjaan dengan tenggat waktu atau batas waktu sangat ketat yang tidak bisa dilanggar. Ketetapan waktu dan kecepatan juga menunjukkan efisiensi

kandidat dalam bekerja. Semakin sedikit waktu yang dibutuhkan untuk berkerja, maka semakin efisien proses kerja mereka.

5. Efektifitas biaya, meliputi biaya yang dikerluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang telah dianggarkan tersebut merupakan acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan.

5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Dalam praktiknya tidak selamanya bahwa kinerja karyawan dalam kondisi seperti yang diinginkan baik karyawan itu sendiri ataupun organisasi. Banyak kendala yang mempengaruhi kinerja baik, kinerja organsasi, maupun kinerja individu. Menurut Mangkunegara (2017) dalam (Kurniati & Fidowaty, 2017) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation).

a. Faktor kemampuan

(ability) Secara psikologis, kemampuan (ability) terdiri dari kemampuanpotensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ110 - 120) apalagi IQ superior, very superior, gifteddan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari. Maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

b. Faktor motivasi (motivation)

Motivasi diartikan suatu sikap (attitude) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (situation) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negative (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakupantara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Sedangkan menurut (Kasmir, 2019) adapun faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perliaku kerja adalah :

1) Kemampuan dan keahlian, Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka dapat menyelesaiakan pekerjaannya secara benar, sesuai yang ditetapkan. Artinya karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja yang baik pula, demikian sebaliknya bagi karyawan yang tidak memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaannya secara benar, maka akan memberikan hasil yang kurang baik pula, yang pada akhirnya akan menunjukkan kinerja yang kurang baik.
2) Pengetahuan maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya. Artinya dengan mengetahui pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya, demikian pula sebaliknya jika karyawan tidak atau kurang memeliki pengetahuan tentang pekerjaannya, maka pasti akan mengurangi hasil atau kualitas pekerjaannya yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerjanya.
3) Rancangan kerja, Merupakan rancangan pekerjaan yang memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahakan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Sebaliknya jika suatu pekerjaan tidak memiliki rancangan yang baik maka akan sulit untuk menyelesaikan pekerjaannya secara tepat dan benar.
4) Kepribadian, Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh - sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaan juga baik. Demikian pula sebaliknya bagi karyawan yang memiliki kepribadian atau karakter yang

buruk, akan bekerja secara tidak sungguh - sungguh dan kurang bertanggung jawab.

5) Kepemimpinan, Merupakan perilaku seseorang dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya. Perilaku pemimpin yang menyenangkan, mengayomi, mendidik dan membimbing tentu akan membuat karyawan senang dengan mengikuti apa yang diperintahkan oleh atasannya. Hal ini tentu akan dapat meningkatkan kinerja karyawannya, sebaliknya jika perilaku pemimpinnya tidak menyenangkan akan menurunkan kinerja bawahannya.
6) Gaya kepemimpinan, Merupakan gaya tau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Sebagai contoh gaya atau sikap seorang pemimpin yang demokratis tentu akan berbeda dengan pemimpin yang otoriter. Dalam praktiknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasinya.
7) Budaya organisasi, Merupakan kebiasan-kebiasan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secar umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota perusahaanatau organisasi. Kepatuhan anggota organisasi untuk menuruti atau mengikuti kebiasaan atau norma ini akan mempengaruhi kinerja seseorang atau kinerja organisasi.

6. Pengertian Pelayanan

Secara etimologis, kamus besar bahasa Indonesia menyatakan pelayanan merupakan usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya ialah kegiatan yang ditawarkan pada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Depertemen pendidikan nasional, 2002) dalam (Purwanto, 2019)

Menurut Harbani Pasolong (2007:4) dalam (Golla, 2018), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjualbelikan. Menurut Laksana (2018:85) dalam (Nurul Laili Herzegovina & Taufiqurrohman, 2022), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Maka berdasarkan pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

7. Pembahasan Tentang Pelayanan

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) dalam (Sudana, Anggreni, & Indrawan, 2021) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah, tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melalui pelanggan artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telfon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh pelayanan akan tetapi dilayani oleh mesin seperti mesin ATM. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kemauan pelanggan akan sesutau produk atau jasa yang mereka butuhkan. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan atau lembaga.

Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perushaan. Hanya saja pelayanan yang

diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank (dan lembaga keuangan lainnya seperti asuransi, leasing, pegadaian dan lain-lain) ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai, pengajuan kredit atau membeli produk lainnya.

Berdasarkan teori-teori yang telah diungkapkan, maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu tindakan seseorang atau organisasi yang gunanya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah dengan cara memenuhi keinginan atau kebutuhan pelangan tersebut. Pelayanan ini diukur dengan beberapa dimensi, Menurut Kotler dan Keller (2016 : 284) dalam (Suryani & Koranti, 2022) yaitu :

1. Keandalan (Reliability)
   Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.
2. Ketanggapan (Responsiveness)
   Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.
3. Jaminan (Assurance)
   Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
4. Empati (Empathy)
   Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Berwujud (Tangibles)
   Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

Seorang petugas atau customer service dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasbahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, seseorang petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan

yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar pelayanan lainnya. Pelayanan yang diberikan agar berkualitas jika setiap petugas dibekali tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang perusahaan yang nantinya akan dihadapinya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan dan produk perusahaan.

8. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Jika perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata pelanggannya, perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik juga. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan atau nasabah, perlu didukung oleh berbagai hal.

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti dan ditaati oleh karyawan menurut Kasmir (2018:257) dalam (Marlin, Daud, & Marthen, 2019), antara lain:

a. Tersedia Sarana dan Prasarana yang Baik.

   Dalam melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh bank. Misalnya, kursi harus nyaman untuk diduduki, udara dalam ruangan sejuk, kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana yang baik sehingga nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

b. Tersedia Karyawan yang Baik

   Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari petugas Customer Service yang melayaninya. Petugas Customer Service harus ramah, sopan dan menarik. Selain itu, petugas Customer Service harus cepat dan tanggap, pandai bicara, menyenangkan, pintar, mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Cara kerja harus cepat dan cekatan; karenanya ebelum menjadi Customer Service harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal

Pelayanan Customer Service harus mampu melayani dari awal sampai tuntas. Nasabah akan merasa puas jika Customer Service bertanggung jawab terhadap pelayanannya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Customer Service harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah dan standard bank.

e. Mampu berkomunikasi

Customer Service harus mampu berkomunikasi kepada setiap nasabah dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dipahami, mampu membedakan usia dan profesi dengan baik.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Pada dasarnya menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahan. Karena menjaga rahasia nasabaah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Customer Service harus memiliki pengetahuan dan kemampuan sehingga perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan menangani keluhan nasabah.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Customer Service harus cepat tanggap, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

i. Mampu menumbuhkan kepercayaan kepada nasabah

Ini merupakan hal yang mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah yang loyal begitu juga mampu menjaga nasabah lama agar tidak berpindah. Secara umum, seorang karyawan dalam

melayani di larang untuk melakukan hal-hal yang tercela. Hal-hal tersebut antara lain sebagai berikut:

a) Dilarang berpakaian yang sembarangan
b) Dilarang melayani nasabah sambal makan, minum, merokok dan menguyah permen karet
c) Dilarang melayani nasabah dambil mengobrol dengan pegawai lain
d) Dilarang menampakkan wajah cemberut dan sedih di hadapan nasabah
e) Dilarang untuk berdebat secara kasar dengan nasabah
f) Dilarang berbicara dengan volume yang terlalu keras
g) Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah
h) Dilarang berbicara terlalu pelan dan tidak jelas pada saat melayani nasabah

Bedasakan uraian di atas tentang pengertian pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu tindakan untuk melayani yang dilakukan oleh semua karyawan atau staf bagian pelayanan, teller dan bagian lainnya dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan pelayanan yang prima dan memberikan nilai tambah seperti berpenampilan rapi dan sopan, bersikap ramah tamah, serta memberikan rasa yakin sehingga menimbulkan sebuah kepuasan tehadap nasabah PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

9. Nasabah

Menurut undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1, mendefinisikan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Menurut Rosana (2009) dalam (Wijayanti, 2019) nasabah merupakan asset berharga yang dimiliki oleh sebuah bank, dimana nasabah merupakan nadi dari kegiatan perbankan, namun sejauh mana nasabah memiliki kontribusi terhadap perkembangan perbankan syariah.Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa

bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupunn sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

Menurut Kashmir (2005) dalam (Fahmi & Wibowo, 2020). Dalam praktiknya, nasabah dibagi dalam tiga kelompok:

a. Nasabah baru

   Nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan, yang kedatangannya hanya sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika semula kedatangannya hanya mau untuk memperoleh informasi namun karena sikap kita
   yang baik bukan tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi.

b. Nasabah biasa

   Artinya nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan kita, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi melakukan transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering.

c. Nasabah utama (primer)

   Artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan kita pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak lagi diragukan loyalitasnya.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa untuk mengetahui manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Dimana masih terdapat beberapa masalah terkait keterbatasan keterampilan dan kompetensi manajemen sumber daya manusia, ketidakjelasan prosedur dan kebijakan, kurangnya motivasi dan

keterlibatan karyawan, tantangan dalam pengelolaan kinerja, Teknologi dan sistem informasi yang tidak efisien, dan ketidaksesuaian antara kebutuhan karyawan dan tuntutan pekerjaan

Penelitian tentang pelayanan nasabah di PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa ini akan dianalisis berdasarkan indikator yang dikemukaan oleh Afandi (2018:10) yaitu (1) Tugas kerja; (2) Kualitas kerja; (3) Kuantitas; (4) Ketepatan Waktu; (5) Efektifitas biaya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi PT. Bank BNI dapat memaksimalkan manajemen sumber daya manusia yang lebih baik lagi sehingga meningkatkan pelayanan nasabah di PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar pengumpulan data agar tidak terjadi bias pada data yang dikumpulkan. Untuk menyeimbangkan pemahaman dan perspektif dari karya ilmiah ini, peneliti menjelaskan tujuan dan fokus penelitian untuk penulisan karya ilmiah ini. Tujuan dari penelitian ini merupakan penjelasan dari kerangka pikir. Fokus penelitian ini adalah untuk mengkaji manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dengan menggunakan indikator manajemen sumber daya manusia yaitu tugas kerja, kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu dan efektivitas biaya. Dalam penelitian ini akan menganalisis sejauh mana pelayanan nasabah di PT Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

E. Deskripsi Fokus

Berdasarkan fokus penelitian, maka dikemukakan deskripsi fokus penelitian yaitu :

1. Tugas kerja adalah tugas yang wajib dikerjakan atau yang ditentukan untuk dilakukan dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang. Meliputi pengalaman, kemampuan bekerja sama, pemahaman tugas, efektifitas dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya, dan keahlian dalam menjalankan tugas.
2. Kualitas kerja, adalah indikator penting yang digunakan perusahaan dalam mengukur dan menilai sejauh mana hasil kerja karyawan. Indikator ini menentukan keterampilan, kecakapan, dan tingkat kompetensi karyawan dalam bekerja. Hasil pekerjaan berkualitas berarti memenuhi standar mutu yang ditetapkan dan mengurangi komplain nasabah.
3. Kuantitas, adalah hasil pekerjaan yang bisa dijadikan indikator kinerja karyawan. Umumnya, manajemen akan menilai dari jumlah

unit atau jumlah aktivitas yang diseleaikan dalam satu hari dan kesalahan yang dilakukan dalam bekerja

4. Ketepatan waktu, berkaitan dengan perusahaan yang memiliki jenis pekerjaan dengan tenggat waktu atau batas waktu sangat ketat yang tidak bisa dilanggar. Ketetapan waktu dan kecepatan juga menunjukkan efisiensi kandidat dalam bekerja. Semakin sedikit waktu yang dibutuhkan untuk berkerja, maka semakin efisien proses kerja mereka.
5. Efektifitas biaya, meliputi biaya yang dikerluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang telah dianggarkan tersebut merupakan acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu dan penelitian yang di butuhkan dalam penelitian ini kurang lebih selama 2 bulan lamanya. Adapun lokasi penelitian bertempat di PT Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dengan fokus penelitian yaitu manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah (Walidin, Saifullah & Tabrani, 2015: 77) dalam (Fadli, 2021). Data yang didapatkan berupa bentuk informasi melalui tulisan ataupun informasi yang didapatkan dalam bentuk lisan yaitu pelayanan nasabah di PT Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu tipe deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelay anan nasabah. Menurut Moh. Nazir (1988) dalam (Rusandi & Muhammad R usli, 2021), menerangkan bahwa penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku di masyarakat serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

C. Sumber Data

Sumber data adalah tempat dimana peneliti memperoleh data yang diperlukan selama peneliti melaksanakan penelitiannya. Penelitian ini menggunakan beberapa jenis dan sumber data, di antaranya :

1. Data Primer

   Sumber data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama, data ini tidak tersedia dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah tekhnisinya adalah informan yaitu orang-orang yang kita jadikan sebagai objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana medapat informasi atau data.

2. Data Sekunder

   Sumber data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini adalah data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti secara mendetail. Informan yang disebutkan dalam kegiatan penelitian ini adalah bagian dari pelayanan yaitu karyawan Bank BNI Cabang Gowa atau yang terkait langsung dalam penelitian ini. Adapun informan/narasumber dalam penelitian ini terdiri dari :

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Jabatan	Nama	Inisial	Keterangan
1.	Pemimpin PT. Bank BNI Kecamatan Sombo Opu Kabupaten Gowa	Rahmi Resa	RR	Informan Utama
2.	Penyelia Layanan	Sri Sunarya	SS	Informan Utama

3.	Penyelia Kredit	Isman Panigoro	IP	Informan Kunci
4.	*Teller*	Desi	DI	Informan Kunci
5.	*Customer Service*	Nurwinda	NA	Informan Kunci
6.	Nasabah	Abdullah	AH	Informan Tambahan
7.	Nasabah	Rusdi	RI	Informan Tambahan
8.	Nasabah	Suriyani	SI	Informan Tambahan

Sumber : Hasil olahan peneliti 2024

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1) Teknik wawancara

Teknik yang dilakukan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi ataupun ide melalui tanya jawab secara lisan dan mendalam terhadap beberapa informan yang di ambil sebagai sampel yang di anggap mampu memberikan informasi yang akurat terkait manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

2) Teknik pengamatan/obsevasi

Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap masalah-masalah yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Pengamatan ini bertujuan untuk memperoleh keterangan-keterangan data yang akurat dan relevan antara jawaban informan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

3) Teknik dokumentasi

Teknik pengumpulan data melaui dokumen-dokumen atau buku ataupun hasil-hasil penelitian yang relevan dengan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengungkapkan serta melengkapi informasi yang erat kaitannya dari pokok permasalahan.

F. Teknik Analisis Data

Adapun Langkah yang peneliti gunakan dalam menganalisis data sesuai dengan prosedur dan tahapan-tahapan berikut :

1) Reduksi data

Reduksi data merupakan pemilihan data dan pemusatan perhatian kepada data-data yang betul-betul dibutuhkan sebagai data utama dan juga data yang sifatnya hanya pelengkap saja. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan di reduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.

2) Penyajian data

Penyajian data yang telah di peroleh dari lapangan terkait dengan seluruh permasalahan penelitian ini di pilah antara mana yang dibutuhkan dengan yang tidak, lalu di kelompokkan, kemudian deberikan batasan masalah.

3) Penarikan kesimpulan

Setelah melakukan penyajian data maka kesimpulan awal dapat dilakukan. Penarikan kesimpulan ini juga dilakukan selama penelitian berlangsung. Sejak awal kelapangan serta dalam proses pengumpulan data, peneliti berusaha melakukan analisis dan mencari makna dari yang telah terkumpul

G. Pengabsahan Data

Triangulasi adalah meteodologis pada penelitian kualitatif yang harus peneliti ketahui. Teknik triangulasi bertujuan meningkatkatkan kekuatan teoritis, meteodologis, maupun interpreatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi di bagi menjadi tiga yaitu berdasarkan pada sumber, Teknik, dan waktu (Mekarisce, 2020)

1) Triangulasi sumber

   Triangulasi sumber, dapat diperoleh dengan cara pengecekan data dari berbagai sumber yang telah di peroleh. Dalam hal ini peneliti dapat membandingkan hasil pengamatan, wawancara, dengan dokumen-dokumen yang ada.perbandingan hasil wawancara dari informan (data primer) dengan buku bacaan atau file ataupun dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian (data Sekunder).

2) Triangulasi Teknik

   Triangulasi Teknik adalah triangulasi yang digunakan untuk menguji data dengan cara egecek data yang sama namun dengan Teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang di peroleh dengan Teknik wawancara dilakukan pengecekan dengan Teknik obsevasi ataupun dokumen.

3) Triangulasi waktu

   Triangulasi waktu adalah triamgulasi yang sering mempengaruhi data. Untuk mendapatkan data yang lebih valid, peniliti dapat melakukan pengecekan atau pengamatan tidak hanya satu kali dan dengan berbagai cara. Dalam hal ini peniliti bisa melakukan pengamatan pada saat di pagi hari saat informan masih dalam keadaan kuat. Kemudian melakukan pengamatan kembali pada sore hari untuk mendapatakan data yang lebih valid dan memastikan data yang di peroleh tidak berbeda dari waktu ke waktu.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.

PT. Bank Negara Indonesia (BNI), Tbk berdiri sejak 1946, BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. BNI dipimpin oleh seorang Direktur Utama yang saat ini dijabat oleh Gatot M. Suwondo. BNI adalah bank komersial tertua dalam sejarah Republik Indonesia. Bank ini didirikan pada tanggal 5 Juli tahun 1946.

Bank Negara Indonesia mulai mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia, yakni ORI atau Oeang Republik Indonesia, pada malam menjelang tanggal 30 Oktober 1946, hanya beberapa bulan sejak pembentukannya. Hingga kini, tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional, sementara hari pendiriannya yang jatuh pada tanggal 5 Juli ditetapkan sebagai Hari Bank Nasional.

Menyusul penunjukan *De Javsche Bank* yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai Bank Sentral pada tahun 1949, Pemerintah membatasi peranan Bank Negara Indonesia sebagai bank sirkulasi atau bank sentral. Bank Negara Indonesia lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan, dan kemudian diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa, dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri.

Sehubungan dengan penambahan modal pada tahun 1955, status Bank Negara Indonesia diubah menjadi bank komersial milik pemerintah. Perubahan ini melandasi pelayanan yang lebih baik dan tuas bagi sektor usaha nasional. Dimana pada tahun 1955, peran Bank Negara Indonesia beralih menjadi bank pembangunan dan kemudian mendapat hak untuk bertindak sebagai bank devisa. Sejalan dengan penambahan modal pada tahun 1955, status Bank Negara

Indonesia beralih menjadi bank umum dengan penetapan secara yuridis melalui Undang-Undang Darurat No. 2 tahun 1955. Di tahun yang sama Bank Negara Indonesia membuka cabang pertamanya di luar negeri, yaitu di Singapura.

Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai 'BNI 46'. Penggunaan nama panggilan yang lebih mudah diingat - 'Bank BNI' - ditetapkan bersamaan dengan perubahaan identitas perusahaan tahun 1988.

Tahun 1992, status hukum dan nama BNI berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia (Persero), sementara keputusan untuk menjadi perusahaan publik diwujudkan melalui penawaran saham perdana di pasar modal pada tahun 1996.

Kemampuan BNI untuk beradaptasi terhadap perubahan dan kemajuan lingkungan, sosial-budaya serta teknologi dicerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa ke masa. Hal ini juga menegaskan dedikasi dan komitmen BNI terhadap perbaikan kualitas kinerja secara terus-menerus.

Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menggambarkan prospek masa depan yang lebih baik, setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Sebutan 'Bank BNI' dipersingkat menjadi 'BNI', sedangkan tahun pendirian - '46' - digunakan dalam logo perusahaan untuk meneguhkan kebanggaan sebagai bank nasional pertama yang lahir pada era Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berangkat dari semangat perjuangan yang berakar pada sejarahnya, BNI bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi negeri, serta senantiasa menjadi kebanggaan negara.

2. Produk PT. Bank Negara Indonesia

Sebagai salah satu bank besar di Indonesia, BNI telah berkembang menjadi bank dengan cabang dan kantor unit yang tersebar di seluruh Indonesia,

termasuk di luar negeri, seperti Singapura, Jepang, Amerika Serikat, Inggris, Myanmar, dan Hong Kong. Demi memenuhi kebutuhan yang berbeda-beda dari setiap nasabah, BNI menyediakan beragam produk simpanan dan pinjaman dengan keunggulan masingmasing.

Berikut ini adalah daftar lengkap dari produk-produk simpanan BNI :

1. BNI Taplus

   Adalah produk tabungan BNI yang memberi nilai tambah kepada nasabahnya berupa suku bunga yang progresif dengan tingkat bunga yang menarik, keikutsertaan dalam program undian berhadiah, dan dapat memilih jenis Kartu Debit BNI Silver, Gold, atau Platinum.Berikut persyaratan dan biaya administrasinya.

2. BNI Taplus Bisnis BNI

   Taplus Bisnis merupakan jenis tabungan yang diperuntukkan bagi pelaku usaha dengan beberapa fitur kemudahan dan fasilitas untuk menunjang kemudahan dalam berbisnis.Beberapa keunggulan produk ini, di antaranya info cash flow setiap akhir bulan, fasilitas notifikasi transaksi melalui SMS, rincian transaksi tercetak lengkap di buku tabungan, dan fasilitas Sweep Account.

3. BNI Taplus Muda BNI

   Taplus Muda merupakan produk tabungan BNI yang diperuntukkan bagi anak-anak muda berusia 15-25 tahun.Beberapa fasilitas yang ada di produk ini meliputi fasilitas e-banking, BNI CDM, BNI Cashless, dan layanan notifikasi via SMS.

4. BNI Tappa BNI

   Tappa merupakan produk tabungan BNI yang diperuntukkan bagi pegawai suatu perusahaan yang menjalin kerja sama dengan BNI yang berfungsi sebagai tabungan atau kartu identitas pegawai. Salah satu fasilitas yang ada di produk ini, yaitu dapat digunakan untuk berbagai macam kebutuhan transaksi di seluruh jaringan BNI.

5. BNI Tapma

BNI Taplus Mahasiswa merupakan tabungan yang khusus untuk mahasiswa perguruan tinggi yang bekerja sama dengan BNI, berfungsi sebagai keperluan untuk membayar SPP, dan lainnya. Dengan tabungan ini, nasabah atau mahasiswa akan memiliki kartu mahasiswa yang berfungsi sebagai kartu identitas untuk keperluan absensi, akses door, dan lain-lain.

6. BNI Haji

Sesuai dengan namanya, jenis tabungan BNI Haji diperuntukkan bagi calon nasabah untuk mempersiapkan dana haji. Beberapa manfaat dari tabungan ini di antaranya meringankan persiapan dana haji, membantu merencanakan dana haji, dan kemudahan penyetoran dana di seluruh jaringan BNI.

7. BNI Tapenas

BNI Tapenas merupakan jenis tabungan untuk memudahkan perencanaan masa depan (simpanan berjangka untuk perencanaan keuangan). Keunggulannya, tersedia dalam mata uang rupiah dan dolar, bebas menentukan jangka waktu dari 2-18 tahun, bebas menentukan setoran bulanan mulai dari Rp100.000-Rp5.000.000 (kelipatan Rp50.000) atau US$20- US$500 (kelipatan US$10).

8. BNI Taplus Anak

Produk tabungan BNI yang diperuntukkan untuk anak-anak dengan usia<17 tahun. Beberapa manfaat memiliki tabungan ini adalah buku tabungan dan kartu akan tercetak nama anak, memberikan kesempatan kepada anak untuk belajar melakukan transaksi sendiri di ATM dan transaksi perbankan lain, serta orang tua masih bisa mengawasi transaksi rekening anak karena ada notifikasi SMS.

9. BNI Simpanan Pelajar

Tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, dan SMA sederajat yang diterbitkan secara nasional di seluruh Indonesia.Beberapa manfaatnya adalah mendorong anak untuk gemar

menabung, memberikan edukasi tentang keuangan kepada anak sejak dini, dan melatih pengelolaan keuangan anak.

10. TabunganKu

    TabunganKu adalah produk simpanan BNI dengan persyaratan mudah dan ringan dengan setoran awal minimal Rp20.000.

11. BNI Giro

    Produk tabungan dari BNI sebagai sarana transaksi giro. Beberapa kemudahan dari jenis tabungan ini, di antaranya penarikan dana giro dengan menggunakan buku cek dan perintah pembayaran lainnya dan fasilitas kliring antar wilayah.

12. BNI Dollar

    Produk tabungan BNI dalam mata uang asing dengan nilai tukar yang lebih stabil dan aman. Keuntungannya suku bunga valas yang menarik, pilihan mata uang USD dan SGD, serta dana BNI Dollar dapat dijaminkan untuk mendapatkan kredit.

13. BNI Deposito

    Simpanan berjangka dengan tingkat suku bunga yang kompetitif, dapat dijadikan jaminan kredit, dan tersedia dalam banyak mata uang (USD, JPY, GBP, SGD, HKD, EUR).Bunga dari BNI Deposito dapat ditransfer ke rekening tabungan giro atau menambah pokok simpanan.

14. BNI Duo

    Jenis produk tabungan BNI berupa simpanan berjangka dengan sistem perhitungan bunga berbunga.Beberapa manfaat dari produk ini, di antaranya suku bunga yang kompetitif dan dapat dijadikan sebagai jaminan kredit.

3. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Perusahaan

PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Gowa merupakan suatu lembaga BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang

bergerak dalam dunia perbankan yang statusnya merupakan suatu perusahaan terbuka yang kepemilikan sahamnya tidak sepenuhnya dimiliki oleh Negara, melainkan sebagian sudah dimiliki oleh umum (lembaga non pemerintah dan perorangan). Saat ini BNI mempunyai 914 kantor cabang di Indonesia dan 5 di luar negeri. BNI juga mempunyai unit perbankan syariah.

Tugas dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Gowa yaitu membantu pemerintah dalam melakukan pembangunan perekonomian bangsa dan Negara Indonesia bersama Bank Pemerintah lainnya.

Adapun fungsi PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Gowa adalah sebagai berikut.

a) Menghimpun dana-dana yang tidak produktif dari masyarakat dengan berbagai produk simpanan.

b) Menyalurkan dana-dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat kepada usaha-usaha (perorangan/badan usaha) produktif melalui berbagai produk pinjaman.

c) Menghimpun dana pemerintah yang ada di masyarakat/menyalurkan dana pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan/peraturan yang ditetapkan pemerintah.

3. Visi dan misi Perusahaan

Setiap perusahan yang bergerak dibidang perbankan tentunya mempunyai Visi dan Misi yang dijadikan landasan dasar untuk memotivasi segala aktivitas kerja agar aktivitas perusahaan menjadi terarah sesuai dengan tujuan perusahaan dan untuk kemajuan usahanya. Begitu juga dengan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Gowa yang bergerak dalam bidang perbankan mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut :

a) Visi BNI

Menjadi Bank kebanggaan nasional yang Unggul, Terkemuka dan Terdepan dalam Layanan dan Kinerja.

1. Pernyataan Visi.

Menjadi Bank kebanggaan nasional, yang menawarkan layanan terbaik dengan harga kompetitif kepada segmen pasar korporasi, komersial dan konsumer

b) Misi BNI

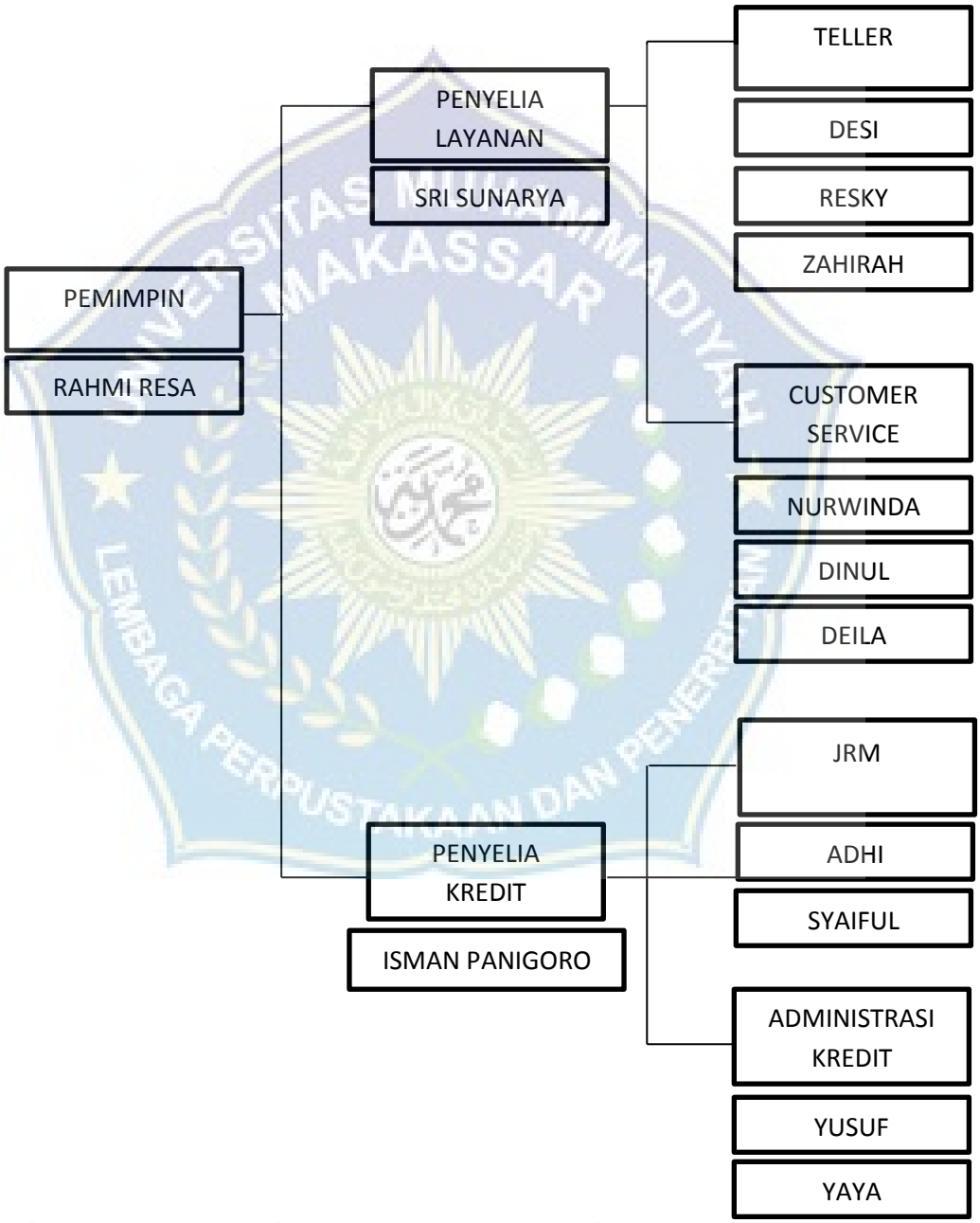
1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pillihan utama (*the bank choice*).
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
3. Menciptakan kondisi terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan sosial.
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Gowa akan selalu dijadikan pedoman dalam meningkatkan kualitas perusahaan termasuk kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar tetap sebagai lembaga keuangan yang terpercaya sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Strukur Organisasi dan Tugas Masing-Masing

Struktur organisasi merupakan wadah kerjasama yang dapat mencerminkan lalu lintas, wewenang, serta tanggung jawab antara orang-orang dalam suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Dari beberapa struktur organisasi yang ada dalam dunia usaha, PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Gowa menggunakan struktur organisasi garis dalam melaksanakan usahanya. Untuk mengetahui lebih jelasnya bagaimana struktur organisasi PT. Bank BNI Cabang Pembantu Gowa dapat digambarkan dalam sebuah bagan dibawah ini :



Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi PT. Bank BNI Gowa

Dalam melaksanakan kegiatan setiap pegawai saling menjalin kerjasama antar bagian karena dalam operasional perbankan selalu terjadi keterkaitan antara bagian yang satu dengan yang lainnya. Dari struktur organisasi tersebut dapat diuraikan berdasarkan tugas-tugasnya :

a. Pemimpin Kantor Cabang Pembantu

Tugas dan tanggung jawab Pemimpin Kantor Cabang Pembantu adalah sebagai berikut:

1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan jasa bank
2) Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah bukan nasabah
3) Mengelola pelayanan produk dan jasa, serta melakukan penjualan silang (Cross Selling) produk dan jasa bank
4) Mengelola pembinaan kepada nasabah prima
5) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank
6) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola pelayanan produk dan jasa bank
7) Mengelola pelayanan kartu ATM, pelayanan transaksi, serta mengelola kas ATM
8) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem prosedur, peraturan Bank Indonesia, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku
9) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.

b. Teller

Tugas seorang Teller adalah sebagai berikut:

1) Teller pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas (Head Teller) setelah menandatangani tanda terimanya.
2) Teller harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.

3) Teller berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel, L/C) dan menandatangani jika syarat-syaratnya terpenuhi.
4) Teller wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapih semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
5) Teller harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.
6) Teller berhak menerima peralatan yang diperlukan demi kelancaran tugasnya.
7) Teller harus melaksanakan semua tugas dan mempertanggungjawabkanya
8) Teller harus mengelola, mengadministrasi dan menjaga semua uang tunai yang ada di dalam kekuasaannya dengan bank.

c. Customer Service

Seorang Customer Service memiliki tugas sebagai berikut:

1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi sejelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
2) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan dan komplain yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan.
3) Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
4) Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
5) Memberikan Informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
6) Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.

7) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa bank.

d. Analisa Kredit Standar/ Junior Relationship Manager (JRM)

Tugas Analisa Kredit Standar/Junior Relationship Manager (JRM) adalah sebagai berikut :

1) Memonitor pemakaian fasilitas pinjaman debitur secara periodik dan konsisten,
2) Memonitor jalanya usaha dan kelangsungan usaha debitur secara periodik dan konsisten, dan.
3) Menjaga komunikasi dengan debitur terutama yang usahanya sangat rentan dengan kondisi makro/mikro ekonomi, kebijakan pemerintah.

e. Administrasi Kredit

Tugas Administrasi Kredit adalah sebagai berikut :

1) Melakukan pengadministrasian dokumen-dokumen kredit atau memfile dokumen-dokumen kredit, dan
2) Memelihara dokumen-dokumen seluruh debitur, memonitor kredit jatuh tempo (expired).

Tabel 4.1 Data Pendidikan Terakir Karyawan Bank BNI KCP Gowa

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	Rahmi Resa	Pemimpin	Sarjana Ekonomi (S.E)
2.	Sri Sunarya	Penyelia Layanan	Sarjana Pendidikan (S.Pd)
3.	Desi	*Teller*	Sarjana Kebidanan (S.Keb)
4.	Resky	*Teller*	Sarjana Hukum (S.H)
5.	Zahirah	*Teller*	Sarjana Administrasi Bisnis (S.AB)
6.	Nurwinda	*Customer Service*	Ahli Madya Keperawatan

			(A.Md.Kep)
7.	Dinul	*Customer Service*	Sarjana Sains (S.Si)
8.	Deila	*Customer Service*	Sarjana Ekonomi (S.E)
9.	Isman Panigoro	*Penyelia Kredit*	Sarjana Teknik (S.T)
10.	Adhi	*Junior Relationship Manager*	Sarjana Hukum (S.H)
11.	Syaiful	*Junior Relationship Manager*	Sarjana Ekonomi (S.E)
12.	Yusuf	Administrasi Kredit	Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.Ap)
13.	Yaya	Administrasi Kredit	Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Sumber : Wawancara dengan Unit Umum Kepergawaian pada tanggal 25 April 2024.

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa latar pendidikan karyawan Bank BNI KCP Gowa bukan berasal dari sarjana perbankan. Menurut (Aprilia, 2022) alasan mengapa kualifikasi rekrutmen perbankan bukan hanya dari sarjana sarjana perbankan tetapi dari semua jurusan karena yang dicari adalah kandidat terbaik dari lulusan terbaik kampus terbaik. Karena jika hanya dari satu atau dua jurusan saja peluang untuk mendapatkan bibit unggul lebih sedikit. Kemudian, kerja di Bank yang dinilai bukan hanya dari satu sisi lulusan dari mana tetapi dari kemampuan personalnya lebih diutamakan. Semakin beragam jurusan semakin banyak pula pengembangan inovasi baru, ide baru dan pola bisnis baru.

B. Hasil Penelitian

Dalam penelitian kualitatif deskrisptif ini peneliti memaparkan temuan penelitian berdasarkan hasil wawancara langsung dengan para informan dalam penelitian menganalisis data di lapangan.

Terkait dengan "Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di PT Bank BNI" pada penelitian ini mengkaji Bagaimana manajemen sumber daya manusia di PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu

Kabupaten Gowa dalam mendukung peningkatan pelayanan nasabah. Untuk mengukur bagaimana mendukung peningkatan pelayanan nasabah dilakukan menggunakan teori Afandi melalui 5 indikator berikut :

1) Tugas Kerja

Demi tercapainya tujuan perusahaan maka diperlukan perencanaan yang jelas untuk menuju keberhasilan. Perencanaan tersendiri dibuat dengan tujuan agar semua kegiatan perusahaan tidak keluar dari apa yang telah direncanakan di awal pendirian perusahaan. Untuk mencapai tujuan maka diperlukan kejelasan mengenai apa-apa saja yang harus dilakukan untuk memenuhi perencanaan tersebut. Diantaranya adalah dengan memberikan masing-masing tugas kepada semua pegawai agar mengetahui masing-masing pekerjaannya sehingga dapat mencapai satu tujuan bersama. Pembagian tugas-tugas ini harus dibuat terperinci sehingga apa yang telah direncanakan sebelumnya tidak akan berubah dikemudian hari. Maka dari itu dibutuhkanlah tugas kerja. Hal ini diperoleh dari informan yang juga terlibat dengan hasil wawancara bersama Penyelia Layanan, dengan uraian hasil wawancara sebagai berikut :

> "Bahwa peran dan tanggung jawab dalam memberikan kesan ramah dan dapat dipercaya kepada semua nasabah serta kesiapan dalam melayani nasabah di PT. Bank BNI melibatkan berbagai fungsi dan tanggung jawab yang saling terkait. Memahami dan mengintegrasikan peran serta tanggung jawab ini dengan baik merupakan kunci untuk mencapai pelayanan yang memuaskan dan membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah. Dengan demikian, upaya terus-menerus dalam pelatihan, evaluasi kinerja, dan perbaikan proses sangat penting untuk meningkatkan standar pelayanan secara berkelanjutan''. (Hasil Wawancara SS, tanggal 14 Maret 2024).

Informan SS mengemukakan bahwa dalam melayani nasabah harus melibatkan peran dan tanggung jawab dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Pentingnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di Bank BNI Gowa diharapkan karyawan mampu melakukan pekerjaannya atau memiliki kapabilitas sesuai kebutuhan kompetensi, hal ini juga berdampak pada penilaian masyarakat sebagai nasabah. Untuk itulah, Bank BNI Gowa

berkomitmen meningkatkan kapasitas dan kapabilitas setiap karyawan pada seluruh jenjang organisasi dalam mendukung kinerja perusahaan saat ini dan di masa depan.

Informan juga mempertegas dengan memberikan pernyataan seperti uraian berikut :

> "Oleh karena itu, pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki bagi setiap karyawan sebagai pelayanan masyarakat sesuai dengan kebutuhan transaksinya. Dengan cara mendengarkan, mengerti, dan memahami keluhan dan permasalahan nasabah. Untuk memastikan apakah tugas tersebut terlaksana dengan baik adalah dengan melihat apakah kebutuhan nasabah telah terpenuhi". (Hasil Wawancara SS, tanggal 14 Maret 2024).

Dalam pernyataannya menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka perbaikan kinerja karyawan sangat penting, sebab tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan baik pada lembaga Pemerintah maupun swasta semakin tinggi mengingat kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara semakin berkembang, masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, transparan, efisien dan efektif.

Selain pernyataan diatas terdapat juga pernyataan lain dari informan selaku Customer Service. Uraian pernyataannya sebagai berikut :

> "Tugas Customer Service saat melayani nasabah sangatlah penting dan ada standarnya seperti, Customer Service menangapi permintaan pembukaan rekening nasabah, menjelaskan produk-produk yang ada di Bank BNI Gowa serta membangun hubungan baik kepada nasabah." (Hasil Wawancara NA, tanggal 14 Maret 2024).

Hasil pernyataan tersebut menjelaskan bahwa tugas Customer Service adalah melayani nasabah sesuai dengan ketentuan bank. Dalam konsep skill, Customer Service Bank BNI Gowa sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Customer service mampu memenuhi kebutuhan nasabah dan dapat menjelaskan produk-produk Bank BNI Gowa dengan sangat baik.

Terkait tugas customer service pada perbanakan, Bank BNI KCP Gowa memiliki Standar Operasional Pelayanan untuk memastikan alur dari suatu pekerjaan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sistem ini bisa dipergunakan oleh customer service sebagai sumber acuan sebuah pekerjaan dari awal sampai akhir. Salah satu jenis Standar Operasional Prosedur yang wajib dibuat yaitu SOP dalam bidang pelayanan customer service. Terkait dampak pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah, dapat diketahui bahwa nasabah setiap tahun bahkan setiap hari terus meningkat, terutama pada nasabah yang menggunakan produk tabungan BNI Taplus Muda. Hal tersebut tidak terlepas dari kinerja customer service dalam melayani serta memasarakan produk yang ada di bank tersebut, dimana tugas yang ditetapkan sudah diterapkan dengan baik oleh customer service.

Untuk memastikan bahwa SOP dalam bidang pelayanan telah diterapkan dengan baik oleh customer service, pihak *Branch Operational Supervisor* selalu memantau.

Adapun risiko-risiko yang sering sekali dikeluhkan oleh nasabah seperti hilangnya kartu ATM, kerusakan mesin ATM, sehingga nasabah tidak bisa melakukan transaksi, gagal transfer dan transaksi yang dilakukan pada ATM Bersama, uang tidak keluar tetapi saldo berkurang dengan sendirinya karena mesin eror, kartu ATM yang tertelan, salah memasukkan PIN sebanyak tiga kali yang di lakukan oleh nasabah sehingga kartu ATM terblokir dengan sendirinya, kejahatan yang di lakukan oleh pihak ketiga melalui ATM, pembobolan mesin ATM. Berikut merupakan data pengaduan nasabah terhadap penggunaan ATM/Kartu Debit :

Tabel 4.2 Jumlah pengaduan nasabah ATM/Kartu Debit

No	Tahun	Jumlah Pengaduan Nasabah ATM/Kartu Debit	Jumlah Kartu ATM
1.	2020	944	365.772
2.	2021	1.317	305.880

3.	2022	1.115	357.881
4.	2023	3.959	428.524
	Total	7.335	1.458.057

Sumber Data : Hasil olahan peneliti 2024

Data di atas merupakan jumlah pengaduan nasabah ATM/Kartu Debit pada Bank BNI KCP Gowa dimulai dari tahun 2020 sampai tahun 2023. Pada tabel di atas menyatakan bahwa telah terjadi kenaikan dan penurunan jumlah nasabah yang melakukan pengaduan pada Bank BNI KCP Gowa. Seperti pengaduan pada tahun 2020 ada sebanyak 944 nasabah yang mengadukan komplain terhadap penggunaan ATM/Kartu debit dengan jumlah 8 kartu yang dikeluarkan sebanyak 365.772. Sedangkan pada tahun 2021, nasabah yang melakukan pengaduan memiliki kenaikan yang sangat tinggi yaitu sebesar 1.317, pada tahun ini ATM/kartu debit yang dikeluarkan menurun menjadi 305.880 dari tahun lalu. Dari tahun 2020 ke tahun 2023 telah terjadi peningkatan yang sangat tinggi. Hal ini membuktikan telah banyak pengaduan yang di lakukan oleh nasabah pengguna ATM/kartu debit terutama dalam pengaduan kehilangan kartu ATM/Debit. Kemudian mengalami penurunan kembali pada tahun 2022 yaitu ada sebanyak 1.115 nasabah dengan pengeluaran jumlah kartu sebanyak 357.881. Pada tahun 2023, pengaduan nasabah ATM/kartu debit mengalami kenaikan kembali dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 3.959 dengan jumlah ATM/kartu debit yang dikeluarkan sebanyak 420.493.

Jadi, total jumlah nasabah yang mengajukan komplain terhadap ATM/kartu debit dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 yaitu sebanyak 7.335 orang nasabah dengan 1.458.057 jumlah ATM/kartu debit yang dikeluarkan. Adapun yang menjadi faktorfaktor yang menyebabkan adanya pengaduan yang di lakukan oleh nasabah dalam menggunakan ATM/Kartu Debit adalah dikarenakan adanya faktor internal dan eksternal dari pihak bank dan nasabah. Akan tetapi permasalahan yang dominan sering sekali diadukan

oleh nasabah itu seperti kasus kehilangan kartu ATM/Debit dan tertelan nya kartu ATM/Debit

Seperti yang dikemukakan oleh Customer Service, ketika ditanya bagaimana penerapan SOP customer service, yakni:

> "Kita ada marketing kit monitor, yang biasanya di update setiap dua-tiga bulan sekali. Dan nanti customer service berdasarkan panduan itu menjelaskan ke nasabah. Terus nanti juga ada waktu, time process namanya. Time process itu misalnya, waktu buka rekening, harus sekian waktunya terus sesudah buka rekening ada takeon misalnya nawarin produk yang lain misalnya dia harus membaca nasabah selain buka rekening dia mau membuka tabungan impian buat anaknya. Jadi customer service harus bisa menggali. (Hasil Wawancara NA, tanggal 25 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa terdapat SOP di Bank BNI Cabang Gowa yang disebut marketing kit monitor, untuk memastikan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai, maka terdapat sanksi yang diberikan oleh customer service.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah Bank BNI Cabang Gowa mengatakan bahwa :

> " Saya salah satu nasabah tabungan haji di Bank BNI Cabang Gowa yang telah bergabung menjadi nasabah tabungan haji sejak tahun 2018 puas atas pelayanan yang diberikan oleh customer service Bank BNI Cabang Gowa. Menurut saya, pelayanan yang diberikan oleh customer service kepada nasabah selama ini semakin meningkat. (Hasil wawancara AH, tanggal 15 Maret 2024).

Dari hasil pernyataan diatas menjelaskan bahwa menurut beliau, pelayanan yang diberikan oleh customer service kepada nasabah selama ini semakin meningkat. Berbagai pertanyaan yg peneliti lakukan mengenai tugas kerja, kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu dan efektivitas biaya yang dirasakan sudah sesuai dengan harapan beliau

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa tugas kerja dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT Bank BNI Cabang Gowa sudah terlaksana cukup baik dalam pemberian kualitas pelayanan kepada

nasabah harus dapat dijadikan pedoman dalam setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan. Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. karena yang dapat merasakan kepuasan yang diperoleh para nasabah itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas pelayanan kecepatan, ketepatan, dan keramahan. Dengan demikian, mereka harus menempatkan konsumen sebagai aset yang sangat berharga.

Satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar perusahaan selalu didekati dan diingat nasabah adalah dengan mengembangkan mutu layanan, antara lain dengan cara : Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, agar mudah untuk mengantisipasinya. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya dan memperlakukan nasabah dengan pola layanan terbaik. Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para nasabah, sehingga korporat bisnis sering kali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat nasabah. Program pelayanan kepada nasabah dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan.

2) Kualitas Kerja

Kualitas kerja mengacu pada standar atau tingkat keunggulan yang terkait dengan hasil atau kinerja pekerja dalam melaksanakan tugas atau tanggung jawab mereka. Kualitas kerja mencakup berbagai faktor, termasuk akurasi, ketepatan waktu, inovasi, kreativitas, produktivitas, keandalan, kepatuhan terhadap standar atau prosedur yang ditetapkan, serta kemampuan untuk memecahkan masalah.

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia

atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan prinsip-prinsip manajemen kualitas dalam merancang sistem kerja dan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja. Hal ini diperoleh dari informan yang juga terlibat dengan hasil wawancara bersama Penyelia Layanan, dengan uraian hasil wawancara sebagai berikut :

> "Menurut saya dengan terselesaikannya masalah yang dikeluhkan oleh nasabah serta nasabah merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan. Selain itu, apabila nasabah mengeluhkan kualitas layanan yang kami lakukan adalah dengan meningkatkan kualitas layanan kami." (Hasil Wawancara SS, tanggal 14 Maret 2024).

Informan SS mengemukakan bahwa beliau melayani masalah yang dikeluhkan oleh nasabah agar nasabah tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu harus melayani nasabah yang mengalami kesulitan informasi sekaligus sebagai jembatan penghubung antara nasabah dengan bank.

Selain pernyataan diatas terdapat juga pernyataan lain dari informan selaku teller Bank BNI Gowa, uraian pernyataan sebagai berikut :

> "Dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan standar layanan yang ada. Seperti melakukan kontak mata dengan nasabah saat berbicara, membantu menyelesaikan permasalahan nasabah serta tidak di perkenankan memotong pembicaraan nasabah." (Hasil Wawancara DI, tanggal 18 Maret 2024).

Hasil pernyataan tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Teller kepada nasabah dengan memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah sehingga dapat melaksanakan harapan dari nasabah. Seperti melakukan kontak mata dengan nasabah saat berbicara, menawari bantuan kepada nasabah, menjelaskan apa yang dibutuhkan nasabah dan memecahkan permasalahan dengan bijak, pandai dalam menjelaskan produk secara detail dengan bahasa yang mudah dipahami nasabah. Sebagai Teller khususnya di Bank BNI Gowa diharapkan untuk dapat melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah tetap nyaman berada di bank kita. Informan lain juga menjelaskan beberapa hal dengan memberikan pernyataan seperti uraian berikut :

> "Pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Kantor Cabang Gowa selama ini saya merasa puas, karena setiap saya bertanya selalu dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang." (Hasil Wawancara AH, tanggal 15 Maret 2024).

Dari pemaparan diatas yang disampaikan oleh Nasabah dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Cabang Gowa ketika bertransaksi beliau merasa puas, itu terlihat ketika nasabah bertanya kepada customer service selalu dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang. Itu semua sudah mencerminkan sikap melayani nasabah yang baik.

Hal senada juga disampaikan oleh informan selaku Nasabah mengatakan bahwa :

> "Selama saya menjadi nasabah di Bank BNI Kantor Cabang Gowa ini saya masih merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian customer service setiap saya bertanya saya menangkap jawabannya dengan jelas. Jadi saya merasa nyaman menabung disini." (Hasil Wawancara RI, tanggal 15 Maret 2024).

Dari pemaparan yang disampaikan oleh salah satu seorang nasabah yang bahwa selama menjadi nasabah Bank BNI Kantor Cabang Gowa ini beliau masih merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank maupun bagian customer service. Customer service melayani dengan penuh kesabaran dan ketlatetan, jika ada nasabah yang bertanya didengarkan baik-baik dan dijawab pula dengan baik-baik. Jadi itu sudah mencerminkan pelayanan yang baik yang dilakukan oleh Bank BNI Kantor Cabang Gowa terhadap para nasabahnya. Selain customer service ada hal lain yang mendukung yaitu adanya kenyamanan dalam bertransaksi yang didukung oleh fasilitas yang nyaman dan lengkap yang dimiliki oleh Bank BNI Kantor Cabang Gowa.

Dari beberapa pernyataan yang sudah dipaparkan dari beberapa informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan masalah yang tidak rumit. Namun karena kurang perhatian maka dapat menimbulkan hal yang rawan. Bila muncul dipermukaan maka petugas pelayanan akan menjadi sasaran dari segala pihak. Tujuan pelayanan sendiri adalah untuk memberikan kepuasan

kepada nasabah. Sasaran ini di harapkan memberi nilai tambah bagi bank. Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat untuk berhasilnya bank dalam usaha mengumpulkan dana sebanyak-banyak mungkin, penjualan jasa seoptimal mungkin, yang pada akhirnya memperoleh laba semaksimal mungkin. Karena itu semua karyawan atau petugas bank di tuntut harus memiliki sifat ramah tamah, sopan santun, murah senyum dan disertai cekatan dalam melakukan tugas sehingga nasabah merasa tertarik dan puas. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi Bank kerena nasabah akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi Bank.

3. Kuantitas

Kuantitas adalah seberapa lama seorang karyawan bank berkerja dalam satu hari nya. Kuantitas merupakan jumlah kinerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan. Jumlah kinerja dapat diukur sesuai dengan target ketika perencanaan deskripsi kerja. Sehingga pengukuran kuantitas kinerja akan lebih mudah dilakukan oleh pengelola perusahaan atau organisasi.

Tabel 4.3 Masa Kerja

No	Nama	Jabatan	Lama Bekerja	Status Karyawan
1.	Rahmi Resa	Pemimpin	18 tahun	Karyawan Tetap
2.	Sri Sunarya	Penyelia Layanan	21 tahun	Karyawan Tetap
3.	Desi	*Teller*	1 tahun	Karyawan Tetap
4.	Resky	*Teller*	1 tahun	Karyawan Tetap
5.	Zahirah	*Teller*	6 bulan	Karyawan Kontrak
6.	Nurwinda	*Customer Service*	3 bulan	Karyawan Kontrak
7.	Dinul	*Customer Service*	8 tahun	Karyawan Tetap
8.	Deila	*Customer*	2 tahun	Karyawan Tetap

		Service		
9.	Isman Panigoro	*Penyelia Kredit*	15 tahun	Karyawan Tetap
10.	Adhi	*Junior Relationship Manager*	8 tahun	Karyawan Tetap
11.	Syaiful	*Junior Relationship Manager*	10 tahun	Karyawan Tetap
12.	Yusuf	Administrasi Kredit	5 tahun	Karyawan Tetap
13.	Yaya	Administrasi Kredit	2 tahun	Karyawan Tetap

Sumber : Hasil olahan peneliti 2024

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah karyawan PT. Bank BNI Cabang Gowa adalah sejumlah 13 karyawan. Jenis kuantitas ini bisa dilihat dari hasil kinerja para karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya, sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Dapat diketahui bahwa jumlah karyawan kontrak sebanyak 2 orang sedangkan jumlah karyawan Tetap sebanyak 11 orang.

Tabel 4.4 Jumlah Antrian Nasabah

No.	Jabatan	Jumlah Antrian Nasabah
1.	Teller	80/hari
2.	Customer Service	35 sd 40/hari

Sumber : Wawancara dengan SS Penyelia Layanan pada tanggal 25 April 2024.

Dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa pegawai teller mengumpulkan jumlah transaksi hariannya rata-rata 80/ hari dan Customer Service mengumpulkan jumlah transaksi 35 sd 40/hari. Hal ini diperoleh dari informan yang juga terlibat dengan hasil wawancara bersama Teller, dengan uraian hasil wawancara sebagai berikut :

> “Saya memperhatikan kebutuhan transaksi nasabah, dengan begitu kami dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga waktu pelayanan yang kami berikan dapat efisien. Karena cukup banyak setiap harinya terlebih saat tanggal pembayaran gaji dan pajak namun tidak menurunkan kualitas pelayanan pada teller. ” (Hasil Wawancara DI, tanggal 18 Maret 2024).

Dari hasil pernyataan diatas menjelaskan bahwa dengan cara memperhatikan kebutuhan transaksi nasabah maka dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga bisa memberikan waktu pelayanan dapat dikatakan efisien dalam mengelola waktu dan sumber daya di bank guna memastikan penyelesaian sebanyak mungkin transaksi atau layanan nasabah dalam satu hari kerja. Dengan meningkatnya tuntutan pelanggan akan layanan yang cepat dan efisien, manajemen waktu dan sumber daya yang optimal menjadi krusial dalam industri perbankan.

Selain pernyataan diatas terdapat pula pernyataan dari Customer Service. Uraiannya sebagai berikut :

> “Dengan cara membagi pekerjaan dengan rekan Customer Service lain sehingga semua nasabah dapat terlayani.” (Hasil Wawancara NA, tanggal 14 Maret 2024).

Dari hasil pernyataan diatas menjelaskan bahwa dengan cara membagi perkerjaan bersama Cutomer Service lain agar semua nasabah dapat dilayani. Dengan menerapkan strategi ini, bank dapat tetap memenuhi target layanan nasabah mereka bahkan saat menghadapi peningkatan volume kerja atau permintaan yang tidak terduga. Hal ini membantu mempertahankan reputasi bank dan kepuasan nasabah yang tinggi dalam jangka panjang.

Selain pernyataan diatas terdapat pula pernyataan dari Penyelia Kredit. Uraiannya sebagai berikut :

> “Menunjukkan antusiasme yang tinggi dalam melayani nasabah. Dengan senang memberikan bantuan dan solusi kepada nasabah, dan selalu berusaha untuk menciptakan pengalaman yang positif bagi mereka. (Hasil Wawancara IP, tanggal 15 Maret 2024).

Dari hasil pernyataan diatas menjelaskan bahwa dengan cara menunjukkan semangat kerja tinggi membawa dampak positif tidak hanya pada kinerja mereka sendiri, tetapi juga pada tim dan organisasi secara keseluruhan. Mereka menjadi pendorong perubahan dan inovasi, serta menjadi teladan bagi rekan kerja lainnya dalam menciptakan budaya kerja yang produktif dan bersemangat.

Informan juga mempertegas dengan memberikan pernyataan seperti uraian berikut :

> "Jadi pada Bank BNI Cabang Gowa itu sendiri terdapat 13 jumlah karyawan dengan jumlah pekerjaan 8 jam dimulai dari jam 08.00-15.00 yang masing-masing memiliki peran tersendiri dalam bidangnya misalnya cleaning sevice memiliki peran untuk menciptakan kebersihan sehingga karyawan yang lain merasa nyaman dalam bekerja dan selain itu adanya satpam itu sendiri membantu keamanan dan ketertiban sehingga baik dari karyawan dan nasabah pun merasa aman." (Hasil Wawancara IP, tanggal 15 Maret 2024).

Hasil pernyataan diatas menjelaskan bahwa Bank BNI Cabang Gowa memiliki 13 karyawan dengan umlah pekerjaan 8 jam yang masing masing mempunyai peran tersendiri dalam bidangnya. Karyawan memiliki peran tersendiri terhadap peningkatan kualitas pada Bank BNI Gowa. Tidak hanya pada atasan hal ini juga dapat dilihat pada sistem kerja cleaning service dimana memiliki peran untuk menciptakan lingkungan yang bersih dan aman sehingga karyawan yang lain juga dapat bekerja dengan nyaman. Pemberian motivasi juga memiliki peran penting dalam kinerja karyawan. Tanpa adanya motivasi karyawan akan cenderung memiliki kinerja yang kurang memuaskan. Motivasi adalah bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Pada dasarnya seseorang bekerja karena keinginan memenihi kebutuhan hidupnya. Motivasi juga merupakan hasil dari sejumlah proses yang bersifat internal dan eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasisme dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu. Motivasi juga merupakan dorongan yang menggerakkan karyawan agar meningkatkan kinerja.

Dari beberapa pernyataan yang sudah dipaparkan dari beberapa informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan di Bank BNI Cabang Gowa selalu berusaha untuk meningkatkan standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Kuantitas merupakan banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh karyawan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jika pada saat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan serta semakin banyak pekerjaan yang dikerjakan maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Karyawan yang senantiasa berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, menunjukkan tanggung jawab yang sangat besar.

4. Ketepatan Waktu

Pada ketetapan waktu ini semua aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan. Maka upaya karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu bisa dikatakan optimal atau baik, dari standar yang ditentukan oleh perusahaan. Menurut informan upaya manajemen yang dilakukan perusahaan yaitu dengan memberikan intruksi kerja yang terperinci untuk menghindari kesalahan dalam mengerjakan pekerjaan. Sejalan dengan pernyataan informan yang mengatakan hal demikian, bagi karyawan dengan tingkat pendidikan yang rendah, pemberian intruksi kerja yang terperinci dapat membantu mereka memahami intruksi kerja. Hal ini diperoleh dari informan yang juga terlibat dengan hasil wawancara bersama Penyelia Layanan, dengan uraian hasil wawancara sebagai berikut :

> "Kalau saya pribadi kerjaan saya Alhamdulillah selalu selesai tepat waktu dek dengan cara meminimalisir percakapan yang tidak di perlukan karena di perusahaan misalnya kalau ada karyawan baru itu di jelaskan secara detail ini pekerjaannya sampai mengerti karna itu ada biasa karyawan yang SMA pendidikannya jadi harus di terangkan betul betul, kalau masalah ketetapan waktu jelas pasti semua karyawan akan berusaha menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu tidak ada itu karyawan yang mau menunda pekerjaan kan nanti kita sendiri yang kelabakan kalau sering sekali menunda pekerjaan jadi sebisa mungkin harus tepat waktu". (Hasil Wawancara SS, tanggal 14 Maret 2024).

Hasil pernyataan diatas menjelaskan bahwa pada dasarnya pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal di luar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah. Seorang karyawan juga harus melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun dalam hal apapun tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas.

Selain pernyataan diatas terdapat pula pernyataan dari Teller. Uraiannya sebagai berikut :

> "Selama ini kan ada jam kerja yaitu mulai jam 08.00 pagi sampai jam 03.00 sore dan yang terjadi setiap hari hari Senin sampai Jum'at, bearati kan ya sangat tepat waktu dan kalau pelayanan yang ada di kantor bisa tepat semua". (Hasil Wawancara DI, tanggal 18 Maret 2024).

Dari hasil pernyataan diatas menjelaskan bahwa sudah menjadi hal yang sangat umum bahwa menejemen waktu adalah salah satu keterampilan penting yang harus dipelajari seorang karyawan dalam dunia bisnis atau pekejaan. Menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu adalah sesuai yang diharapkan pada seorang karyawan. Pada penjelasan diatas bahwasannya pada jam kerja mulai pukul 07.00 pagi sampai dengan pukul 03.00 sore dan itu yang terjadi pada hari Senin sampai hari Jumat sesuai dengan jam kantor yang semestinya.

Selain pernyataan diatas terdapat pula pernyataan dari Customer Service. Uraiannya sebagai berikut :

> "Tidak ada target tertentu ya intinya harus sesuai dengan pelayanan yang sedang dibutuhkan entah itu angsuran, pencairan, penarikan tabungan dan semua itu tidak dibatasi oleh waktu." (Hasil Wawancara NA, tanggal 14 Maret 2024).

Dari hasil pernyataan diatas menjelaskan bahwa kata target adalah bagian dari rencana yang sudah disusun secara terukur yang akan dicapai secara nyata

dalam jangka waktu tertentu. Namun jika dijalankan dalam aktivitas sehari-hari, kalimat tersebut akan sulit diterapkan. Dalam melayani nasabah seorang karyawan tidak menetapkan target tertentu atau waktu tertentu harus berapa menit. Yang penting pada seorang karyawan tidak membuang-buang waktu untuk hal yang tidak penting.

Informan juga mempertegas dengan memberikan pernyataan seperti uraian berikut :

> "Kalau disini ya sistemnya fleksibel dan enggak ada kata tepat waktu yang terpenting itu dengan melakukan hal yang utama terlebih dahulu seperti keperluan nasabah agar tidak menunggu lama, jadi kalau seumpama ada keperluan dari pihak si nasabah ya langsung dipanggil dan dilayani". (Hasil Wawancara NA, tanggal 14 Maret 2024).

Dari hasil pernyataan diatas menjelaskan bahwa kata fleksibel mengandung arti kelenturan atau mudah diatur. Dalam kehidupan sehari-hari kita sering sekali mendengar kata fleksibel bahkan kita sering mengucapkannya. Kata fleksibel ini juga bisa diartikan seseorang yang mudah menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang baru. Jika kita menjadi seseorang yang fleksibel maka kita harus bisa mengikuti lingkungan sekitar asalkan dalam hal yang positif dan tidak merugikan kita sendiri.

Selain pernyataan diatas terdapat pula pernyataan dari Nasabah yang juga terlibat dengan hasil wawancara mengatakan bahwa :

> "Pelayanan yang diberikan karyawan untuk nasabahnya sudah cukup baik, hal ini ditunjukan ketika saya ingin menabung tidak mengantri terlalu lama, dan pelayanan yang diberikan teller juga cepat dan sopan, sehingga saya sebagai nasabah yang menabung di BNI Cabang Gowa tidak pernah mengantri terlalu lama, dan ketika ingin melakukan tarik tunai pada BNI Cabang Gowa proses dan pelayanan yang diberikan juga cepat dan mudah, tidak terlalu banyak persyaratan, sehingga saya juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga saya merasa nyaman menabung di BNI Cabang Gowa". (Hasil Wawancara SI, tanggal 15 Maret 2024).

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan BNI Cabang Gowa khususnya teller pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan berkompeten.

Dari beberapa pernyataan yang sudah dipaparkan dari beberapa informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa ketepatan waktu dalam pelaksanaan pekerjaan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank BNI, Tbk. Cabang Gowa. Dimana hasil penyelesaian pekerjaan sesuai dengan deadline, hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pekerjaan selalu dilakukan secara tepat waktu, karena sudah ada jadwal pelaksanaan kerja yang dibuat oleh masing-masing karyawan dalam menangani pekerjaan. Kemudian pemanfaatan waktu yang digunakan oleh masing-masing karyawan saat ini sudah tergolong baik. Alasannya karena karyawan pada perusahaan PT. Bank BNI Cabang Gowa sudah mampu memanfaatkan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan.

5. Efektivitas Biaya

Efektivitas biaya adalah tingkat penggunaan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan secara optimal sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, baik sumber daya manusianya, sumber daya teknologi, pemakaian sumber daya bahan bakunya, peralatan, dan juga perlengkapannya.

Hal ini diperoleh dari informan yang juga terlibat dengan hasil wawancara bersama Teller, dengan uraian hasil wawancara sebagai berikut :

> "Melihat transaksi yang dilakukan, serta dengan melihat simpanan pada rekening nasabah." (Hasil Wawancara DI, tanggal 18 Maret 2024).

Dari hasil pernyataan diatas menjelaskan bahwa dengan melihat transaksi dan melihat simpanan pada rekening nasabah dapat mengetahui pengeluaran atau investasi yang dilakukan.

Informan lain juga menjelaskan beberapa hal dengan memberikan pernyataan seperti uraian berikut :

> "Alhamdulillah puas, karena pegawai bank yang mengurus segala tentang pembiayaan atau peminjaman sudah memberitahukan di awal pertemuan." (Hasil Wawancara AH, tanggal 15 Maret 2024).

Dari hasil pernyataan Nasabah menjelaskan bahwa sudah puas dengan pegawai bank yang mengurus tentang pembiayaan atau peminjaman karena pegawai bank sudah memberitahuan di awal pertemuan. Dalam menjalankan usahanya sebagai lembaga keuangan kegiatan bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan, sama halnya dengan perusahaan lainnya. Kegiatan pihak perbankan secara sederhana dapat kita katakan sebagai tempat melayani segala kebutuhan para nasabahnya terkhusus dalam hal menyalurkan pinjaman. Kinerja karyawan diartikan sebagai pencapaian tugas baik dari kemampuan karyawan dalam memproses simpanan dan pinjaman, pemberian informasi kepada nasabah, dan lain sebagainya.

Selain pernyataan diatas terdapat pula pernyataan dari Nasabah yang juga terlibat dengan hasil wawancara mengatakan bahwa :

> "Di awal teller menjelaskan akad yang mungkin saya pilih beserta pembagian hasil yang menurut saya cukup profesional. Saya merasa lega bisa menabung di Bank BNI Cabang Gowa, di setiap bulannya ada pembagian hasil yang sesuai dengan tambahan tabungan saya. Saya tidak khawatir akan ada kecurangan. Teller juga memberikan penjelasan pada pertanyaan yang saya ajukan". (Hasil Wawancara RI, tanggal 15 Maret 2024).

Dari hasil pernyataan diatas menjelaskan bahwa proses transaksi di Bank BNI Cabang Gowa dilaksanakan alur dan penentuan bagi hasil. Pembagian nisbah sudah sepengetahuan nasabah, dan sesuai dengan kesepakatan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan Bank BNI Cabang Gowa kepada nasabah dengan tepat sasaran sudah efektif terhadap perkembangan usaha nasabah yang ada, karena pencapaian tujuan terhadap nasabah telah tercapai sesuai kebutuhan. Dan ketepatan prosedur Bank BNI Gowa sudah dikatakan efektif. Karena, untuk mengatasi adanya kekeliruan terhadap nasabah dalam pengajuan pinjaman kredit. Bank BNI Gowa sudah memberikan solusi yang tepat bagi nasabah dan dapat memberikan layanan dengan tulus. Faktor pendukung dan penghambat merupakan dua variabel yang mempengaruhi seberapa baik

pelayanan penyaluran kredit diberikan kepada nasabah. Pemikiran bahwa segala upaya untuk mencapai tujuan harus dilihat sebagai proses menjadi dukungan bagi Bank BNI Gowa.

C. Pembahasan

Hasil penelitian berdasarkan teori Afandi (2018) dapat dilihat melalui penjelasan yang disajikan dibawah ini :

1. Tugas Kerja

Hasil Penelitian mengungkapkan bahwa menurut Kotler dan Keller (2016:284) dalam (Suryani & Koranti, 2022), pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator sebagai berikut ; Reliability yakni pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Responsiveness pada dimensi responsiviness adalah kesediaan untuk membantu pengguna layanan, hal ini merujuk kepada ketanggapan dari petugas pelayanan yang akan meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan. Assurance yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat. Hal ini merujuk konsistensi penyelengara pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Empathy yakni kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan secara individu yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Tangibles adalah fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan petugas pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sarana dan prasarana, serta kemudahan informasi yang bisa didapatkan masyarakat dari fasilitas yang ada.

Hal ini telah sesuai dengan teori Afandi (2018) bahwa tugas kerja dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT Bank BNI Cabang Gowa sudah terlaksana cukup baik dalam pemberian kualitas pelayanan kepada nasabah harus dapat dijadikan pedoman dalam setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan.

2. Kualitas Kerja

Dari beberapa pernyataan yang sudah dipaparkan dari beberapa informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan nasabah Bank BNI Cabang Gowa ditinjau dari kualitas pelayanan dari proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mewawancarai beberapa nasabah, peneliti menemukan bahwa semua nasabah yang menjadi narasumber mengatakan puas dengan pelayanan Bank BNI Cabang Gowa. Dari penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa nasabah BNI Gowa puas dengan produk, promosi dan pelayanannya.

Hal ini memberikan penjelasan bahwasanya, kualitas kerja yang diterapkan dimata nasabah telah sesuai dengan indikator teori Afandi (2018). Sehingga menunjukan bahwa memang produk yang ditawarkan, promosi yang digunakan dan pelayanan yang diberikan oleh BNI Cabang Gowa sesuai dengan harapan nasabah.

3. Kuantitas

Dari semua hasil pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kuantitas jumlah transaksi pada Bank BNI Cabang Gowa cukup banyak setiap harinya terlebih saat tanggal pembayaran gaji dan pajak namun tidak menurunkan kualitas pelayanan pada teller. Pegawai teller mengumpulkan jumlah transaksi hariannya minimal 30 (tiga puluh) transaksi untuk 1 batch dan setiap harinya teller memperoleh minimal 7 (tujuh) batch jadi minimal transaksi teller tersebut mencapai 210 transaksi per hari di luar penggajian.

Hasil wawancara dengan 3 (tiga) orang key informant menunjukan bahwa bertransaksi di Bank BNI Cabang Gowa sudah cukup cepat dan baik. Berdasarkan kutipan hasil wawancara dari semua informan penelitian disimpulkan bahwa kuantitas transaksi pada Bank BNI Cabang Gowa cukup padat pada tanggal tertentu terutama saat pembayaran pajak dan penggajian karyawan pada nasabah perusahaan. Akan tetapi, walaupun teller biasanya membutuhkan waktu untuk melakukan konfirmasi kepada pihak perusahaan

atau perwakilan dari pemilik rekening pada waktu tertentu, namun tetap tidak mengurangi kualitas transaksi di Bank BNI Cabang Gowa. Kemampuan untuk dapat melakukan transaksi cepat dan tepat menjadi kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap karyawan. Kemampuan dapat dilatih setiap hari sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Hal ini telah sesuai dengan teori Afandi (2018) bahwa karyawan di Bank BNI Cabang Gowa selalu berusaha untuk meningkatkan standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Kuantitas merupakan banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh karyawan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jika pada saat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan serta semakin banyak pekerjaan yang dikerjakan maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Karyawan yang senantiasa berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, menunjukkan tanggung jawab yang sangat besar.

4. Ketepatan Waktu

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa yang diukur dari ketepatan waktu transaksi di teller adalah menyelesaikan transaksi dengan tepat waktu, tidak terjadi kesalahan dan sesuai dengan standar waktu yang sudah ditentukan dalam menginput transaksi. Ketepatan waktu untuk transaksi perbankan yang ada dapat teller lakukan dengan baik seperti setoran, penarikan, hingga pemindah bukuan.

Berdasarkan kutipan hasil wawancara dengan key informant, dapat disimpulkan bahwa setiap transaksi dapat dengan mudah dilakukan jika karyawan Bank selalu konsisten dalam melakukan alur proses dengan baik. Ketepatan waktu transaksi yang sudah diatur pada Bank BNI Cabang Gowa sangat diperhatikan agar tidak membuat antrian yang terlalu panjang. Meski demikian antrian nasabah tidak mengurangi ketepatan waktu teller sesuai standar waktu yang sudah di tentukan agar nasabah merasa cepat dan puas bertransaksi di Bank BNI Cabang Gowa.

Hal ini telah sesuai dengan teori Afandi (2018) bahwa ketepatan

waktu dalam pelaksanaan pekerjaan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank BNI, Tbk. Cabang Gowa. Dimana hasil penyelesaian pekerjaan sesuai dengan deadline, hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pekerjaan selalu dilakukan secara tepat waktu, karena sudah ada jadwal pelaksanaan kerja yang dibuat oleh masing-masing karyawan dalam menangani pekerjaan. Kemudian pemanfaatan waktu yang digunakan oleh masing-masing karyawan saat ini sudah tergolong baik.

5. Efektivitas Biaya

Dari beberapa pernyataan yang sudah dipaparkan dari beberapa informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan seorang karyawan bank harus dilakukan secara cepat, tepat dan tidak ada kesalahan dalam penginputan. Dalam upaya untuk meningkatkan efektifitas pelayanannya maka setiap karyawan bank harus memahami apa yang menjadi uraian pekerjaan atau tugas utamanya. Saat ini Bank BNI Kantor Cabang Gowa memiliki 3 (tiga) orang teller untuk tetap menjaga efektifitas petugas dari segi transaksi maupun SDM.

Bank BNI Cabang Gowa sudah memiliki layanan yang baik dan biaya yang lebih murah dibandingkan dengan bank pesaing lain namun tetap menjaga tingkat efektivitas pelayanan yang tinggi.

Dari kutipan hasil wawancara semua Key Informant penelitian ini, maka dapat disimpulkan 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. Artinya bahwa kemampuan yang diberikan oleh karyawan bank dalam hal meningkatkan efektifitas transaksi sangat berpengaruh dalam peran pelayanan terhadap kepuasan nasabah karena selain ada waktu yang sudah ditentukan karyawan bank juga bertanggung jawab dengan hasil inputan yang tidak boleh ada kesalahan.

Hal ini telah sesuai dengan teori Afandi (2018) dimana efektivitas

pelayanan Bank BNI Cabang Gowa kepada nasabah dengan tepat sasaran sudah efektif terhadap perkembangan usaha nasabah yang ada, karena pencapaian tujuan terhadap nasabah telah tercapai sesuai kebutuhan dan ketepatan prosedur Bank BNI Gowa sudah dikatakan efektif. Karena, untuk mengatasi adanya kekeliruan terhadap nasabah dalam pengajuan pinjaman kredit. Bank BNI Gowa sudah memberikan solusi yang tepat bagi nasabah dan dapat memberikan layanan dengan tulus.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di paparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan :

1. Tugas kerja

   Dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT Bank BNI Cabang Gowa sudah berjalan cukup baik dalam pemberian kualitas pelayanan kepada nasabah dan dapat dijadikan pedoman dalam setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan.

2. Kualitas Kerja

   Bahwa nasabah BNI Gowa puas dengan produk, promosi dan pelayanannya. Hal ini menunjukan bahwa memang produk yang ditawarkan, promosi yang digunakan dan pelayanan yang diberikan oleh BNI Cabang Gowa sesuai dengan harapan nasabah.

3. Kuantitas

   Kuantitas transaksi pada Bank BNI Cabang Gowa cukup padat pada tanggal tertentu terutama saat pembayaran pajak dan penggajian karyawan pada nasabah perusahaan. Akan tetapi, walaupun teller biasanya membutuhkan waktu untuk melakukan konfirmasi kepada pihak perusahaan atau perwakilan dari pemilik rekening pada waktu tertentu, namun tetap tidak mengurangi kualitas transaksi di Bank BNI Cabang Gowa. Kemampuan untuk dapat melakukan transaksi cepat dan tepat menjadi kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap karyawan. Kemampuan dapat dilatih setiap hari sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

4. Ketepatan Waktu

   Ketepatan waktu dalam pelaksanaan pekerjaan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank BNI, Tbk. Cabang

Gowa. Dimana hasil penyelesaian pekerjaan sesuai dengan deadline, hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pekerjaan selalu dilakukan secara tepat waktu, karena sudah ada jadwal pelaksanaan kerja yang dibuat oleh masing-masing karyawan dalam menangani pekerjaan. Kemudian pemanfaatan waktu yang digunakan oleh masing-masing karyawan saat ini sudah tergolong baik. Alasannya karena karyawan pada perusahaan PT. Bank BNI Cabang Gowa sudah mampu memanfaatkan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan.

5. Efektivitas Biaya

Efektivitas pelayanan Bank BNI Cabang Gowa kepada nasabah dengan tepat sasaran sudah efektif terhadap perkembangan usaha nasabah yang ada, karena pencapaian tujuan terhadap nasabah telah tercapai sesuai kebutuhan. Dan ketepatan prosedur Bank BNI Gowa sudah dikatakan efektif. Karena, untuk mengatasi adanya kekeliruan terhadap nasabah dalam pengajuan pinjaman kredit. Bank BNI Gowa sudah memberikan solusi yang tepat bagi nasabah dan dapat memberikan layanan dengan tulus. Faktor pendukung dan penghambat merupakan dua variabel yang mempengaruhi seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah sudah berjalan cukup baik dalam pemberian kualitas pelayanan kepada nasabah dan dapat dijadikan pedoman dalam setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan.

B. Saran

Berikut beberapa saran yang diberikan oleh peneliti terkait penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Pihak Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa
   a. Untuk lebih meningkatkan kinerjanya agar nasabah selalu meningkat disetiap tahunnya.

b. Tetap konsisten dalam menerapkan manajemen sumber daya manusia dalam hal meningkatkan potensi sumber daya manusia dan jumlah nasabah.
c. Menerapkan manajemen sumber daya manusia agar potensi sumber daya manusia tenaga kerja selalu maksimal.
d. Mampu mencetak tenaga kerja handal dan berpengalaman disetiap bidangnya.

2. Bagi Pihak Masyarakat

Hendaknya temuan ini menjadikan referensi dan sumber keilmuan bagi pihak masyarakat. Karena dalam dunia perbankan semua variabel yang di angkat dalam penelitian ini menjadi penting untuk di praktikkan. Sehingga dapat mencetak sumber daya insan yang berkualitas di era globalisasi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hendaknya peneliti selanjutnya lebih dapat mengembangkan penelitian dalam hal pelayanan terhadap nasabah. Semoga peneliti selanjutnya lebih terbuka wawasan keilmuan untuk meneliti terkait dengan analisis matriks ini.

DAFTAR PUSTAKA

Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.

Annisa. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, *6*(1), 128–143. https://doi.org/10.35972/jieb.v6i1.328

Aprilia. (2022). Analisis Pelaksanaan Rekrutmen, Seleksi Dan Penempatan Tenaga Kerja Pada Bank Syariah Indonesia Kc Panorama Kota Bengkulu. In *skripsi* (Vol. 2, pp. 1–103). https://doi.org/10.1080/23322039.2017.14168

Barat, H. (2018). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. *Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat*, *1*(1), 1–11.

Barus, N. R. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT Bank Bni Syariah Kc Medan*. http://eprints.unm.ac.id/10028/1/JURNAL DAVID ROGE YUNIOR.pdf

Dwiyama. (2018). Unsur Manajemen Dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam Di Indonesia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *6*(1), 675–695. https://doi.org/10.35673/ajmpi.v7i1.312

Efnita, T. (2017). Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wedding Organizer. *Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, *14*(2), 172–180.

Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, *21*(1), 33–54. https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075

Fahmi, A. S. R., & Wibowo, T. C. (2020). Perkembangan Teknologi dan Kualitas Pelayanan Nasabah Baitul Maal wa Tamwil Latansa Bogor. *Jurnal Kajian Bisnis*, *28*(2), 207–216.

Fauzi. (2018). *Analisis Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Mengembangkan Kompetensi Pegawai Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Purwakarta*. 1–18.

Haris Fadila. (2020). Penerapan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Bengkulu. *Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu Bengkulu*, *10*(1), 1.

Kasmir. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja (Studi

Kasus Di Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu). *Jurnal Investasi*, *5*(2), 43–44.

Kurniati, P. S., & Fidowaty, T. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, *7*(2), 191–206.

Kusuma. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Di SMP Muhammadiyah 2 Way Jepara Lampung Timur*.

Marlin, M., Daud, L., & Marthen, K. (2019). Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintah*, *3*(3), 1–11.

Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, *12*(3), 145–151. https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102

Nurul Laili Herzegovina, R., & Taufiqurrohman, S. (2022). Sistem Pelayanan Publik Sebagai Peningkatan Kepuasan Masyarakat. *Idarotuna : Journal of AdministrativeScience*,*3*(2),120–137. https://doi.org/10.54471/idarotuna.v3i2.35

Okta Bela, P., Rusdi, M., Iqbal, M., Ekonomi, F., Islam, B., Raden, U., & Palembang, F. (2022). *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Produk Tabungan Haji Pada Bank Panin Dubai Syariah Cabang Palembang*. *2*, 39–50. Retrieved from https://keuangan.kontan.co.id/news/kuota-bertambah-tabungan-haji-merekah.

Purwanto, H. (2019). Manajemen Pelayanan Perbankan Syari'ah. *Syariati*, *5*(01), 105–118. https://doi.org/10.32699/syariati.v5i01.1189

Putri, R., Management, R., & Rahayu, R. P. (2022). Implementasi Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, *01*(4), 407–419. Retrieved from http://dx.doi.org/10.21776/jki.2022.01.4.04.

Rahmadiani, E., Yahya, F., & Musfiana. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Transaksi*. Retrieved from http://mx2.atmajaya.ac.id/index.php/transaksi/article/download/622/266

Rahman. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.

Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, *2*(1), 48–60. https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18

Rusby, Z. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Angewandte Chemie*

International Edition, 6(11), 951–952., *4*, 763–773.

Salsabillah, S. M., Muhammad, N., & Amin, F. (2023). Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Bank BSI KCP Cirebon Siliwangi. *Jurnal Ekonomi Syariah*, *4*, 78–83.

Sudana, I. K., Anggreni, N. L. P. Y., & Indrawan, I. P. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Pendidikan Widyadari*, *22*(2), 555–561. https://doi.org/10.5281/zenodo.5574445

Suryani, S., & Koranti, K. (2022). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, *27*(2), 183–198. https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5189

Susan. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, *9*(2), 952–962.

Wijayanti, I. M. (2019). Peran Nasabah Dalam Perkembangan Perbankan Syariah. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, *3*(1), 66–75. https://doi.org/10.29313/amwaluna.v3i1.4195

Yani, mia esti. (2020). Peran Manajemen Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Di Bprs Buana Mitra Perwira Purbalingga. *Repository.Uinjkt.Ac.Id*.

L A M P I R A N

Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi

Universitas Muhammadiyah Makassar
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences
Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email :fisip@unismuh.ac.id
Official Web : https://fisip.unismuh.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI
Nomor : 2581/FSP/A.5-VI/X/1445/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

N a m a : Riskiani
Stambuk : 105611106420
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :

"Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di PT. Bank BNI Kecamatan Sombo Opu Kabupaten Gowa"

Pembimbing I : Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si
Pembimbing II : Nurbiah Tahir, S.Sos.,M.AP

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar
Pada tanggal : 10 Oktober 2023

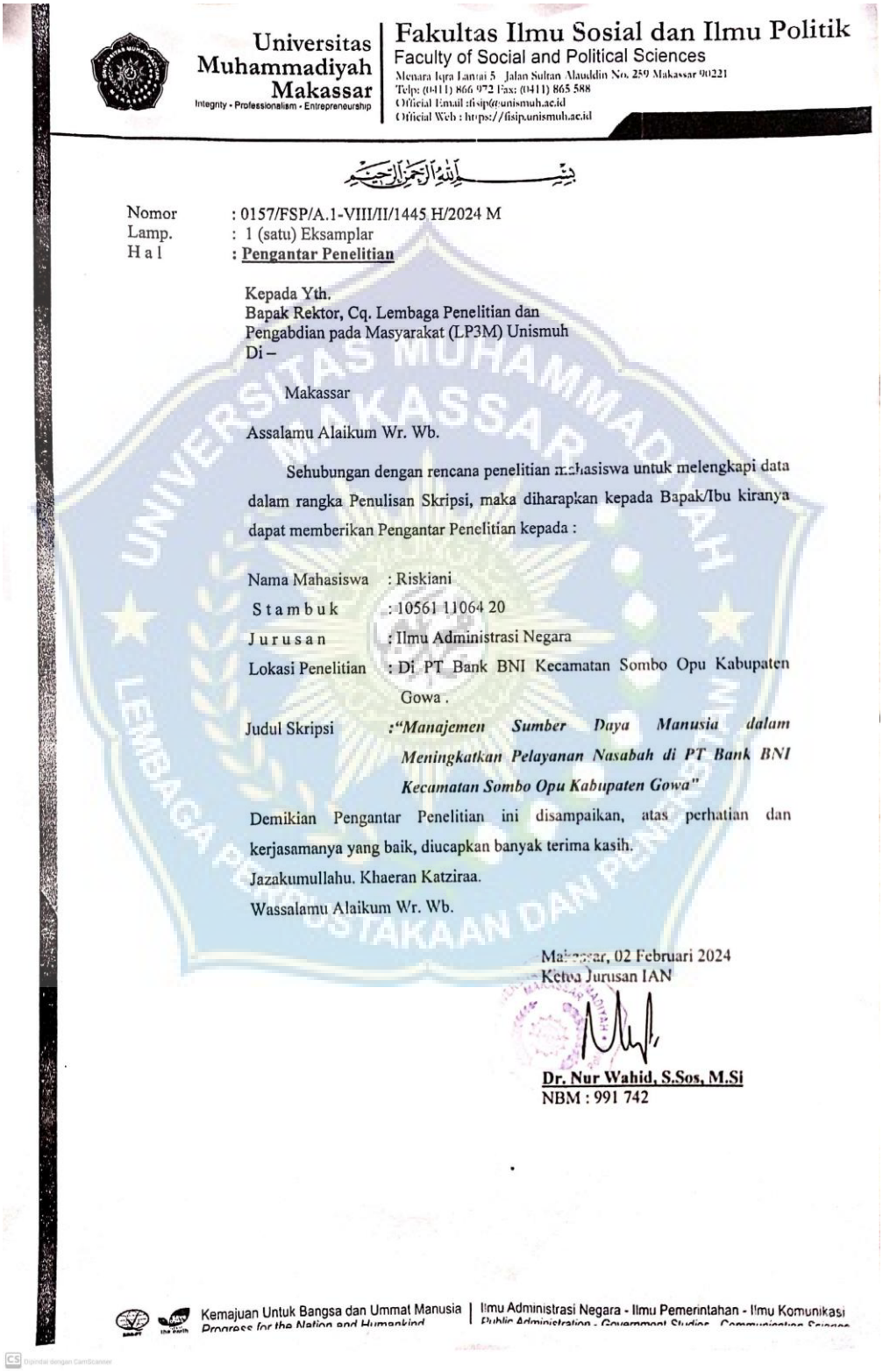
D e k a n,

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730 727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip

Lampiran 2. Surat Pengantar penelitian dari Fakultas ke LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar



Universitas Muhammadiyah Makassar
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences
Menara Iqra Lantai 5 Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email :fisip@unismuh.ac.id
Official Web : https://fisip.unismuh.ac.id

بسم الله الرحمن الرحيم

Nomor : 0157/FSP/A.1-VIII/II/1445 H/2024 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
H a l : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di –

Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Riskiani
S t a m b u k : 10561 11064 20
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di PT Bank BNI Kecamatan Sombo Opu Kabupaten Gowa .
Judul Skripsi :*"Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah di PT Bank BNI Kecamatan Sombo Opu Kabupaten Gowa"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 02 Februari 2024
Ketua Jurusan IAN

Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si
NBM : 991 742

Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Progress for the Nation and Humankind | Public Administration - Government Studies - Communication Science

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian dari LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar Kepada PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3583/05/C.4-VIII/II/1445/2024 — 02 February 2024 M
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal — 21 Rajab 1445
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di –
Makassar

اَلسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللهِ وَبَرَكَاتُهُ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0157/FSP/A.1-VIII/II/1445 H/2024 M tanggal 2 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **RISKIANI**
No. Stambuk : **10561 1106420**
Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah di PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 7 Februari 2024 s/d 7 April 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

اَلسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللهِ وَبَرَكَاتُهُ

Ketua LP3M,

Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd
NBM 1127761

02-24

Lampiran 4. Surat permohonan izin penelitian dari PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl.Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : http://simap-new.sulselprov.go.id Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **2657/S.01/PTSP/2024**
Lampiran : -
Perihal : **Izin penelitian**

Kepada Yth.
Pimpinan PT. Bank BNI Cab. Gowa

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3583/05/C.4-VIII/II/1445/2024 tanggal 02 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	:	**RISKIANI**
Nomor Pokok	:	105611106420
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	:	Mahasiswa (S1)
Alamat	:	Jl. Slt AlauddinNo. 269, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara , dengan judul :

" Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah di PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. ***07 Februari s.d 07 April 2024***

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami ***menyetujui*** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 03 Februari 2024

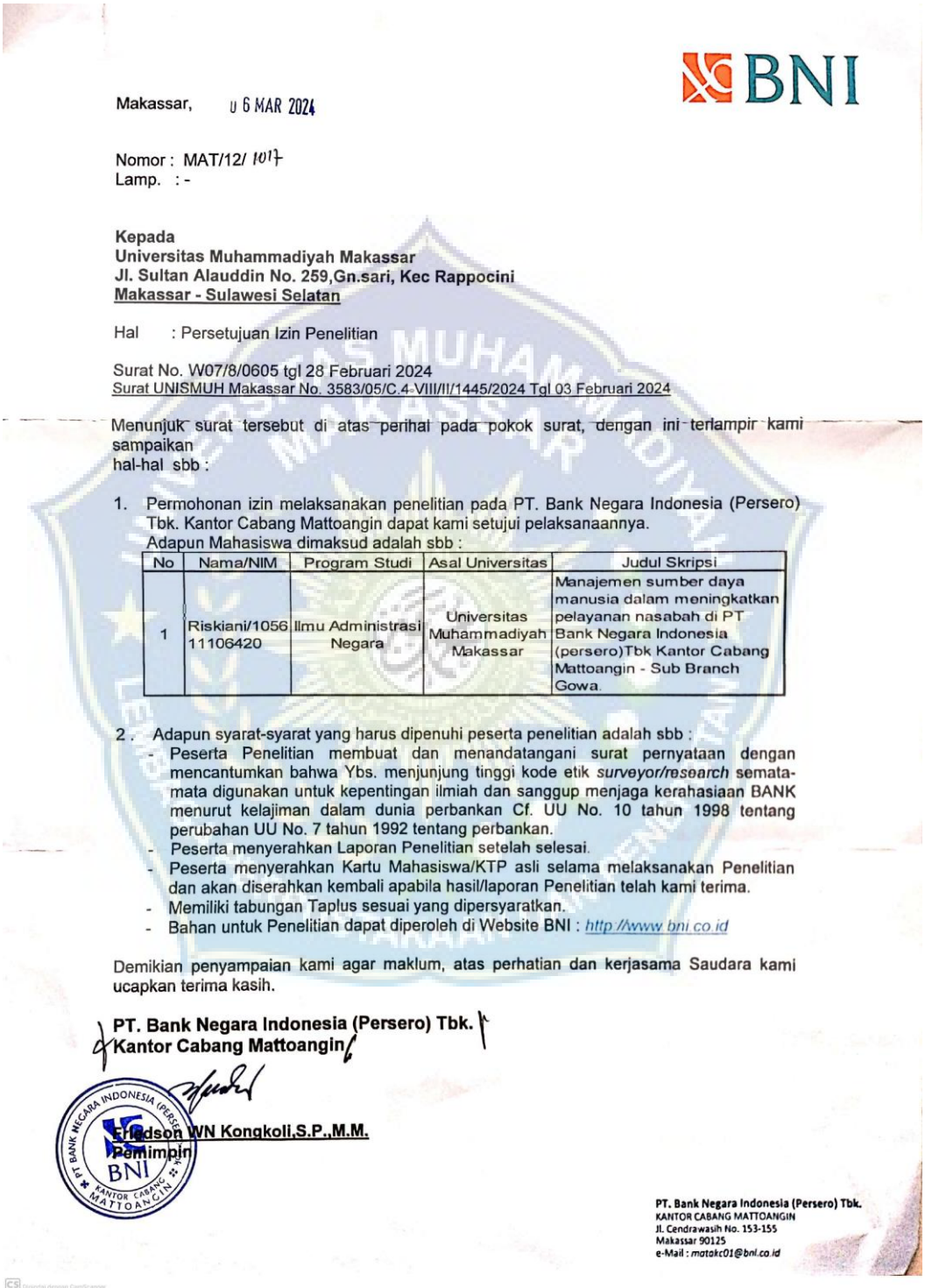
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 5. Surat persetujuan izin penelitian dari PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa



BNI

Makassar, 06 MAR 2024

Nomor : MAT/12/ 1017
Lamp. : -

Kepada
Universitas Muhammadiyah Makassar
Jl. Sultan Alauddin No. 259,Gn.sari, Kec Rappocini
Makassar - Sulawesi Selatan

Hal : Persetujuan Izin Penelitian

Surat No. W07/8/0605 tgl 28 Februari 2024
Surat UNISMUH Makassar No. 3583/05/C.4-VIII/II/1445/2024 Tgl 03 Februari 2024

Menunjuk surat tersebut di atas perihal pada pokok surat, dengan ini terlampir kami sampaikan
hal-hal sbb :

1. Permohonan izin melaksanakan penelitian pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Mattoangin dapat kami setujui pelaksanaannya.
   Adapun Mahasiswa dimaksud adalah sbb :

No	Nama/NIM	Program Studi	Asal Universitas	Judul Skripsi
1	Riskiani/10561 11106420	Ilmu Administrasi Negara	Universitas Muhammadiyah Makassar	Manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT Bank Negara Indonesia (persero)Tbk Kantor Cabang Mattoangin - Sub Branch Gowa.

2. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi peserta penelitian adalah sbb :
   - Peserta Penelitian membuat dan menandatangani surat pernyataan dengan mencantumkan bahwa Ybs. menjunjung tinggi kode etik *surveyor/research* semata-mata digunakan untuk kepentingan ilmiah dan sanggup menjaga kerahasiaan BANK menurut kelajiman dalam dunia perbankan Cf. UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan.
   - Peserta menyerahkan Laporan Penelitian setelah selesai.
   - Peserta menyerahkan Kartu Mahasiswa/KTP asli selama melaksanakan Penelitian dan akan diserahkan kembali apabila hasil/laporan Penelitian telah kami terima.
   - Memiliki tabungan Taplus sesuai yang dipersyaratkan.
   - Bahan untuk Penelitian dapat diperoleh di Website BNI : http://www.bni.co.id

Demikian penyampaian kami agar maklum, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Mattoangin

PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) BNI KANTOR CABANG MATTOANGIN

Firdson WN Kongkoli,S.P.,M.M.
Pemimpin

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
KANTOR CABANG MATTOANGIN
Jl. Cendrawasih No. 153-155
Makassar 90125
e-Mail : *matokc01@bni.co.id*

Lampiran 6. Surat persetujuan penelitian dari PT. BNI (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Kota Makassar

Makassar, 28 FEB 2024

No : W07/8/ 0605
Lamp : --

Kepada
PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Mattoangin

Hal : Persetujuan Penelitian

Surat Kantor Cabang Mattoangin No : MAT/12/891 tanggal 26 Feb 2024

1. Menunjuk surat di atas perihal tersebut pada pokok surat dengan ini kami menyetujui permohonan Penelitian mahasiswa atas nama :

No	Nama / STB (NIS/NIM)	Univ/Sekolah	Judul Penelitian/Keterangan	Penempatan	Jangka Waktu
1	Riskiani / 105611106420	Universitas Muhammadiyah Makassar	Manajemen Sumber Daya Manuisa Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Mattoangin - KCP Gowa	Kantor Cabang Mattoangin	07 Feb 2024 s.d 07 April 2024

Berkenaan dengan hal tersebut kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

a. Peserta melaksanakan Kerja Praktek/Magang/KKP di PT. BNI (Persero) Tbk. **Kantor Cabang Mattoangin.**
b. Peserta Kerja Praktek/Magang/KKP & Penelitian tidak mendapat bantuan uang makan dan transport.
c. Unit tempat melaksanakan Kerja Praktek / Magang/ KKLP & Penelitian dapat memutuskan / memberhentikan KKLP/Magang, jika peserta tersebut dinilai tidak memenuhi aturan yang telah ditentukan oleh Bank BNI dan hal tersebut dilaporkan ke pihak Universitas Ybs dan tembusan kepada kami.
d. Sebelum melaksanakan Kerja Praktek / Magang/ KKLP & Penelitian, **peserta akan diberi bekal mengenai struktur organisasi Cabang/Sentra/Wilayah dan *product knowledge* yang dimiliki BNI dan agar dioptimalkan dalam pencapaian target bisnis / DPK Cabang**.
e. Untuk melaksanakan Kerja Praktek / Magang/ KKLP di BNI selaku perusahaan publik, terdapat beberapa persyaratan yang mutlak harus dipenuhi yaitu :
   - Menyerahkan asli Kartu Mahasiswa selama melakukan KKN-Profesi/Kerja Praktek dan akan diserahkan kembali apabila telah melaksanakan KKLP/Magang.
   - Peserta Kerja Praktek / Magang/KKLP me nandatangani surat pernyataan.
   - Setiap Peserta yang hendak melaksananakan Kerja Praktek / Magang/KKLP di BNI di-WAJIB-kan membuka produk rekening BNI.

2. Kami minta agar Saudara dapat mempergunakan potensi bisnis yang ditimbulkan dari persetujuan kami untuk mahasiswa(i)/siswa(i) yang ingin melakukan KKN - Profesi dan Kerja Praktek di BNI. Potensi bisnis tersebut adalah pendekatan kepada Universitas/Sekolah untuk dapat menggunakan BNI sebagai Bank transaksi operasional keuangannya serta sebagai *payroll*, kredit konsumtif, dll.

3. Apabila potensi bisnis tsb tidak dapat dimaksimalkan, maka kami akan meninjau ulang pemberian izin KKN-Profesi dan Kerja Praktek karena cfm. Ketentuan mahasiswa(i)/siswa(i) yang dapat melakukan Penelitian/Pengambilan Data Ilmiah dan PKL/KKLP/Magang/KKN-Profesi adalah Universitas/Sekolah yang memiliki kerjasama dengan BNI.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
Kantor Wilayah Makassar
Jl. Jend. Sudirman No. 1
PO. Box 1003 Makassar 90115
Tlp. (0411) 3612488, 3610593, 3621946
Fax. (0411) 3619562, 3612354
Alamat Kawat BANWIL MAKASSAR

Lampiran 7. Surat Keterangan Bebas Plagiat

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax (0411) 865588

بسم الله الرحمن الرحيم

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Riskiani
Nim : 105611106420
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	8 %	10 %
2	Bab 2	17 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	6 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 26 April 2024
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Pernerbitan,

Ahmadah S. Hum.,M.I.P
NBM. 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

BAB I Riskiani - 105611106420

ORIGINALITY REPORT

8%	8%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.scribd.com Internet Source	8%

LULUS

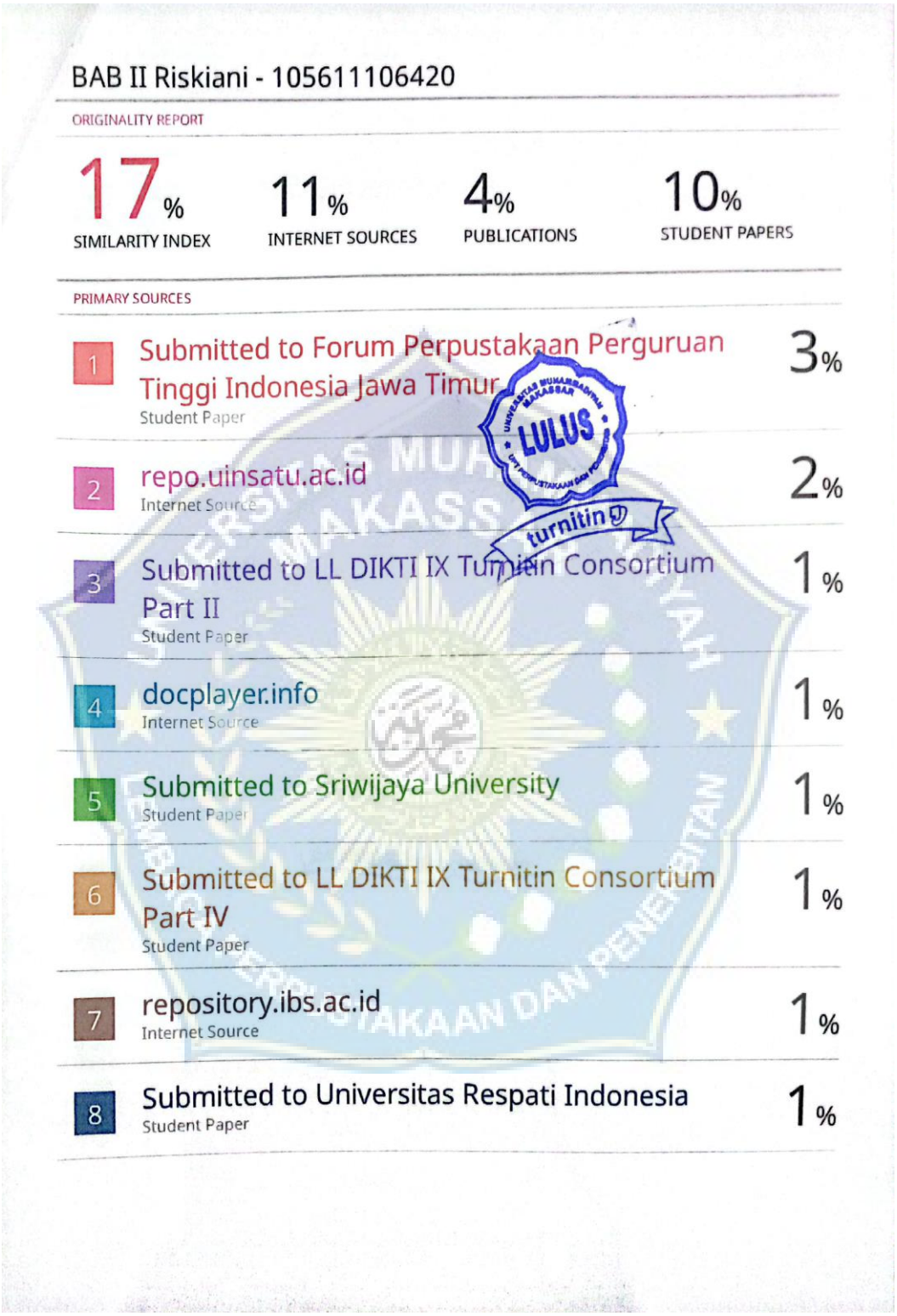
turnitin

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN



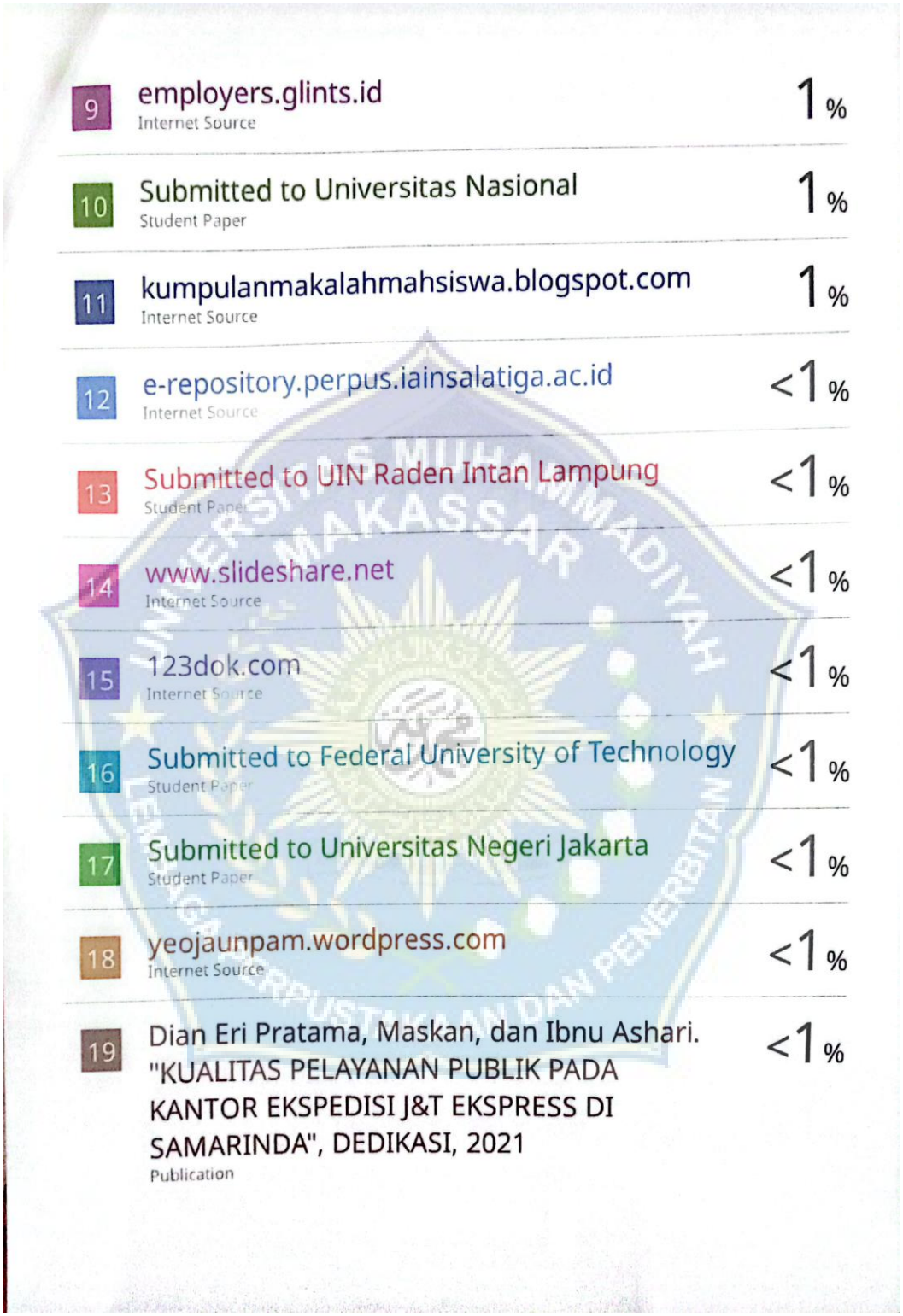
BAB II Riskiani - 105611106420

ORIGINALITY REPORT

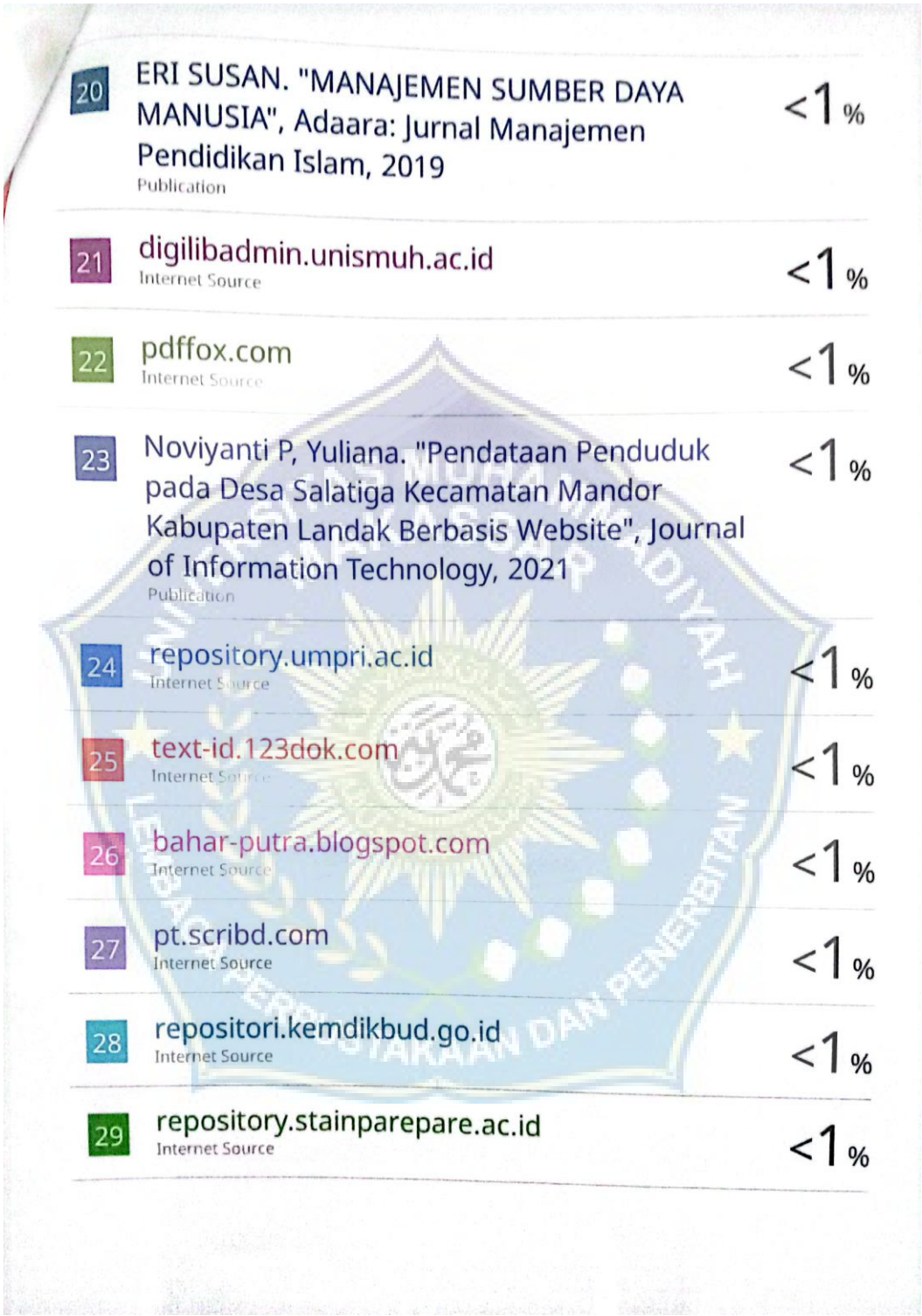
17%	11%	4%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	3%
2	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	1%
4	docplayer.info Internet Source	1%
5	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
6	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV Student Paper	1%
7	repository.ibs.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	1%



9	employers.glints.id Internet Source	1 %
10	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1 %
11	kumpulanmakalahmahsiswa.blogspot.com Internet Source	1 %
12	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1 %
14	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
15	123dok.com Internet Source	<1 %
16	Submitted to Federal University of Technology Student Paper	<1 %
17	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %
18	yeojaunpam.wordpress.com Internet Source	<1 %
19	Dian Eri Pratama, Maskan, dan Ibnu Ashari. "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR EKSPEDISI J&T EKSPRESS DI SAMARINDA", DEDIKASI, 2021 Publication	<1 %



20	ERI SUSAN. "MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA", Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 2019 Publication	<1 %
21	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
22	pdffox.com Internet Source	<1 %
23	Noviyanti P, Yuliana. "Pendataan Penduduk pada Desa Salatiga Kecamatan Mandor Kabupaten Landak Berbasis Website", Journal of Information Technology, 2021 Publication	<1 %
24	repository.umpri.ac.id Internet Source	<1 %
25	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
26	bahar-putra.blogspot.com Internet Source	<1 %
27	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
28	repositori.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
29	repository.stainparepare.ac.id Internet Source	<1 %

30	repository.usu.ac.id Internet Source	<1 %
31	Andi Rosano, Djadjat Sudaradjat. "Perancangan Ruang Data Center Bank XYZ Menggunakan Standar ANSI/BICSI 002 dan Metode PPDIOO", Jurnal Teknik Komputer, 2021 Publication	<1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off
Exclude matches Off

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB III Riskiani - 105611106420

ORIGINALITY REPORT

9%	3%	2%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	5%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%
3	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	2%

Exclude quotes
Exclude matches
Exclude bibliography

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LULUS
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
turnitin
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

AB IV Riskiani - 105611106420

ORIGINALITY REPORT

6%	7%	0%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	adoc.pub Internet Source	4%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%

LULUS

turnitin

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB V Riskiani - 105611106420

ORIGINALITY REPORT

0%	0%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

LULUS

turnitin

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Lampiran 8. Dokumentasi

Gambar 1. Informan Pimpinan Bank BNI KCP Gowa

Gambar 2. Informan Penyelia Layanan Bank BNI KCP Gowa

Gambar 3. Informan Penyelia Kredit Bank BNI KCP Gowa

Gambar 4. Informan Teller Bank BNI KCP Gowa

Gambar 5. Informan Customer Service Bank BNI KCP Gowa

Gambar 6. Informan Nasabah Bank BNI KCP Gowa

Gambar 7. Informan Nasabah Bank BNI KCP Gowa

Gambar 8. Informan Nasabah Bank BNI KCP Gowa

Lampiran 8. Dokumentasi Lokasi Penelitian Bank BNI KCP Gowa

PT. Bank BNI KCP Gowa

Bagian Teller Bank BNI KCP Gowa

Bagian Customer Service BNI KCP Gowa

Bagian Business Team BNI KCP Gowa

Ruang Rapat BNI KCP Gowa

ATM BNI KCP Gowa

RIWAYAT HIDUP

RISKIANI lahir di Kalimantan Selatan tanggal 09 April 2002, penulis merupakan anak tunggal dari pasangan suami istri Arham dan Juderiah. Penulis menyelesaikan Pendidikan di SD Muhammadiyah Kecamatan Pulau Laut Utara, Kabupaten Kotabaru, Kalimantan Selatan pada tahun 2014. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang selanjutnya di SMP Negeri 21 Makassar, dan selesai pada tahun 2017 kemudian melanjutkan Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri di MAN 1 Makassar dan selesai pada tahun 2020. Pada tahun 2020 peneliti melanjutkan Pendidikan ke jenjang selanjutnya di perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Pada tahun 2024 ini akan mengantarkan penulis meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam karya ilmiah yang berjudul "Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah di PT. Bank BNI Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa".