

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Strategi pengembangan sumber daya insani pada Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada sejauh ini telah dilakukan dan memiliki dampak yang signifikan dan terus berkembang dalam mengatasi perubahan teknik dan perputaran sumber daya insani. Manfaat dari strategi pengembangan sumber daya insani sejauh ini telah memberikan pengaruh yang besar bagi kualitas kinerja sumber daya insani dengan keterampilan yang dimiliki dan menambah pengalaman yang terus dikembangkan dengan tujuan agar dapat menyelesaikan masalah dalam pekerjaan pada masa yang akan datang atau yang sedang terjadi. Strategi pengembangan sumber daya insani yang dilakukan melalui metode studi kasus, *roleplay*, *ujian online (OCT)*, *smile*, *training* dan rotasi jabatan. Berdasarkan pengembangan yang telah dilakukan sumber daya insani yang ada pada Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada menjadi semakin ahli dan profesional dalam menjalankan tugas yang diberikan. Hal ini dapat diketahui melalui tolak ukur keberhasilan dari pengembangan sumber daya insani dengan indikator perubahan kinerja, perubahan kepribadian dan tingkah laku, serta penilaian oleh para peserta.
2. Strategi pengembangan sumber daya insani berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada, melalui strategi pengembangan sumber daya insani yang telah dilaksanakan karyawan menjadi semakin ahli

dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. dalam menjalankan kegiatan operasional Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada harus memiliki 5 dimensi pelayanan, antara lain: dimensi *Tangibles* (bentuk fisik) penampilan fisik perlu diperhatikan mulai dari fasilitas dan layanan, sebab hal ini dapat menunjang citra perusahaan, kedua dimensi *Reability* (kehandalan) digunakan sebagai acuan para karyawan dalam memberikan pelayanan yang handal. Ketiga dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) digunakan dalam memberikan pelayanan yang baik dan cepat tanggap ketika ada nasabah yang mengalami permasalahan. Keempat, dimensi *Assurance* (Jaminan) digunakan dalam memberikan tanggungjawab penuh untuk membangkitkan kepercayaan para nasabah, melalui sopan santun, ramah dan aman. Kelima, *Emphaty* (Empati) digunakan untuk memberikan perhatian secara individual kepada para nasabah yang bertujuan untuk memahami keinginan yang diharapkan nasabah. dengan 5 dimensi tersebut kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan melalui pengembangan sumber daya insani yang dilakukan sebelumnya.

## **B. Saran**

### **1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah peneliti peroleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi mendapatkan hasil bahwa strategi pengembangan sumber daya insani yang telah dilakukan dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada. Peneliti mengharapakan kepada perusahaan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan strategi pengembangan sumber

daya insani dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu melalui metode *studi kasus, roleplay, ujian online (OCT), smile, training* dan rotasi jabatan. Strategi pengembangan sumber daya insani tersebut dapat membantu mendorong peningkatan kinerja karyawan sehingga pertumbuhan perusahaan dapat diharapkan.

2. Bagi Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada

Bagi karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Gajah Mada diharapkan untuk terus semangat dalam mengembangkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki guna meningkatkan produktivitas kerja yang akan berpengaruh terhadap keberlangsungan aktivitas pengembangan sumber daya insani.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan menemukan ide baru atau dapat memperluas dari penelitian yang telah dilakukan. Diharapkan dapat mengembangkan judul penelitian ini agar mengeksplorasi lebih dalam terkait topik kualitas pelayanan, tidak hanya membahas tentang strategi pengembangan sumber daya insani namun membahas juga terkait strategi pemasaran yang dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada bank syariah lainnya.