

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara kompetensi SDM PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Syariah Surabaya adalah *teller* memiliki kompetensi atau pengetahuan dan mampu bertanggung jawab atas pekerjaan yang diterimanya, memiliki *task skill* dalam menjalankan aturan dan tata tertib dalam sistem *teller*, dan selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Secara profesionalitas SDM PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Syariah Surabaya adalah *teller* memberikan pelayanan prima, memiliki integritas, teladan, kerjasama dan mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja.

2. Analisis Kompetensi dan profesionalitas SDM PT. Bank Tabungan

Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, *teller* terlihat memiliki kriteria yang cukup baik dari segi kompetensi dan profesionalitas. Para *teller* mampu melaksanakan tugas sesuai dengan standar kompetensi dan profesionalitas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, sehingga memberikan kepuasan bagi pimpinan dan nasabah saat melakukan transaksi.

## B. Saran

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, dapatlah kiranya penulis memberikan saran:

1. Hendaknya pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya tidak hanya memfasilitasi kebutuhan karyawan salah satunya karyawan di bidang *teller* dengan mengikutsertakan program pelatihan untuk karyawan tersebut, akan tetapi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya ikut andil dalam pengembangan kompetensi dan profesionalitas bagi SDM atau karyawan yang hendak bekerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.
2. Bagi SDM atau karyawan salah satunya karyawan di bidang *teller* yang bekerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya diharapkan mampu mengaplikasikan pengetahuan maupun keterampilan baik yang diperoleh dari program pelatihan maupun berasal dari diri pribadi. Serta selalu mengembangkan kompetensi dan profesionalitas dalam diri masing-masing untuk kemajuan perbankan serta meningkatkan mutu dan kualitas kinerja dalam memberikan jasa pelayanan kepada nasabah.