

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada masa Era ekonomi global saat ini persaingan bisnis serta penguatan ekonomi di berbagai sektor di belahan negara sangatlah mencuat, mereka berlomba-lomba mencari laba, menjaga stabilitas keuangan agar perekonomian di dalam suatu negara dapat berjalan dengan baik dan tidak mengalami krisis. Jika berbicara Ekonomi, PT Bank Negara Indonesia (Persero) sendiri menjadi salah satu Badan Usaha Milik Negara yang dimana bergerak di bidang keuangan atau kita sebut perbankan dengan visi "menjadi lembaga keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan". Hal ini bukan lain karena PT Bank Negara Indonesia (Persero) turut berperan dalam menjaga serta menstabilkan perekonomian di Indonesia, ada beberapa faktor juga yang mendukung agar visi misi serta target yang akan dicapai ini berhasil yaitu dengan selalu menjaga integritas dan kualitas para pegawai, melalui berbagai macam pelatihan, Diklat, dan Program-Program lain nya.

Dalam hal ini pun PT Bank Negara Indonesia (Persero) terus meningkatkan kualitas kinerja yang mengacu Pada Surat Edaran Menteri BUMN SE-7/MBU/07/2020 tentang Nilai-Nilai Utama (*Core Values*) Sumber Daya Manusia BUMN. *Core Values* BUMN ditetapkan sebagai identitas dan perekat budaya kerja yang didukung peningkatan kinerja secara berkelanjutan yaitu AKHLAK, penguatas sumber daya manusia secara individu maupun team, serta fasilitas yang

dapat menunjang dan juga memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat atau Nasabah. Seperti contoh di salah Kantor Cabang BNI Bumi Serpong Damai (BSD), dimana Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD) ini menjadi salah satu lokasi letak geografis yang cukup strategis dan prospek menjanjikan bagi berjalan nya roda perekonomian atau mengembangkan bisnis yang berada di daerah ini , dikarenakan lokasi yang cukup strategis seperti adanya kawasan industri, Kawasan perkantoran, dan pendidikan, rumah sakit/ serta pusat perbelanjaan. Tentu Kantor Cabang BNI Bumi Serpong Damai (BSD) selalu menjaga kualitas Kinerja para pegawai nya agar memberikan nilai dan output yang memuaskan di setiap periode atau tahun nya.

Tujuan penelitian ini adalah bagaimana menganalisa kinerja dalam upaya mewujudkan *core values* AKHLAK di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD) apakah sudah terwujud atau belum. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan menggunakan teori dimensi indikator kinerja adapun lima dimensi yaitu performance quality (kualitas kinerja), quantity (kuantitas), punctuality (ketepatan waktu), effectiveness (Efektifitas), dan independence (kemandirian). Hasil yang ingin di lihat adalah apakah penerapan *Core Values* AKHLAK ini sudah terwujud di dalam Internal PT Bank Nega Indobesia (Persero) ini khusus nya Di Kantor Cabang BNI Bumi Serpong Damai (BSD) ini.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Narasumber langsung dari PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD) Kepala Bidang Pelayanan Bapak Haris Yulivar, Assisten Pemimpin/Staff biro SDM Pak

Irfan witanto, Pegawai Staff Logistic Ibu Kartika Aprilia dan Costumer Service Ibu Tri A serta masyarakat atau Nasabah inti dari PT Bank negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang BSD yaitu Ibu Dessy dan Bapak Muhammad Fajri. Dari hasil wawancara dengan berlandaskan penerepan dimensi Kualitas Kinerja yaituperformance quality (kualitas kinerja), quantity (kuantitas), punctuality (ketepatan waktu), effectiveness (Efektifitas), dan independence (kemandirian). Sudah memberikan gambaran bahwa kualitas kinerja Para Pegawai BUMN khususnya di BNI Kantor Cabang BSD ini sudah sangat baik, implementasi nya berjalan dengan lancar dan penerapan nya cukup memuaskan, hanya saja masih ditemukannya beberapa Pegawai yang kurang disiplin terkait penerapan *Core Values* AKHLAK ini seperti kurangnya menguasai *Product Knowledge*, tidak konsistennya dalam menjaga Profesional Image dan ada yang tidak mengupgrade kemampuan individu atau upskilling. Tentu hal ini juga menjadi catatan penting nya Program-Program Diklat, Pelatihan, sertifikasi dan Morning Briefing bagi pegawai agar selalu diingatkan dengan kewajiban-kewajiban pokok kerja untuk menjaga Profesionalitas dalam menjalankan tugas atau Pekerjaan.

Hasilnya dari terwujud nya Penerapan *Core Values* AKHLAK ini menyebabkan peningkatan kualitas kinerja kepada para Pegawai BUMN Khususnya para Pegawai BNI Bumi Serpong Damai (BSD), Pemahaman Product Knowledge yang lebih luas lagi sehingga terakomodirnya kebutuhan para Nasabah atau konsumen, disertai juga selalu menerapkan Profesional Image, Harmonis agar dapat Melayani nasabah dengan sepenuh hati dan memberikan output yang baik bagi Kantor Cabang BNI Bumi Serpong Damai (BSD).

5.2 Saran

1. Saran Praktis

Penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa atau melakukan penelitian lanjutan atas topik yang sama. Peneliti berharap agar topik ini dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat menimbulkan rasa keingintahuan untuk mengadakan penelitian lanjutan. Dengan cara menggunakan wawancara yang lebih luas guna mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

2. Saran Akademis

Saran Akademis yaitu agar Penelitian ini diharapkan memberikan saran akademis, yang dimana dapat Mengembangkan kajian dari ilmu kualitas kinerja pegawai agar dapat meningkatkan kualitas kinerja, terus mengupgrade skill, pemahaman product knowledge, menjaga Profesionalitas image dan dapat di implementasikan sehingga dalam pelayanan publik akan berdampak baik bagi kepuasan nasabah.

3. Saran Teoritis

- a. Disarankan bagi peneliti lain agar dapat melakukan lebih mendalam terhadap Analisis Kinerja Dalam Upaya Mewujudkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD) agar perbandingan antar cabang wilayah satu dengan yang lainnya

- b. Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian juga di kantor pusat PT. Bank Negara Indonesia (Persero).
- c. Disarankan dapat menggunakan teori lainnya agar dapat melihat perbandingan dengan teori lainnya mengenai Analisis Kinerja Pegawai.

