

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Upaya pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap pelayanan nasabah pada PT Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru sangat baik dengan deskripsi kerja diatas normal sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh kantor pusat PT Bank Riau Kepri. Dalam kegiatan operasionalnya pelayanan yang diberikan karyawan telah memenuhi standart yang dapat dilihat dari penerapan nilai-nilai perusahaan yaitu *Integrity* (Integritas), *Synergy* (Sinergi), *Professionalism* (Profesional), dan *Excellence* (Unggul). Serta telah memperoleh laba sesuai dengan visi misi PT Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru.
2. Yang menjadi faktor pendukung upaya pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap pelayanan nasabah adalah bank Riau sebagai bank milik pemerintah daerah, adanya pelatihan *Job Description* bagi seluruh karyawan sehingga dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, peningkatan karir karyawan dan mendapat asuransi jamsostek. Sedangkan faktor penghambat upaya pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap pelayanan nasabah adalah

kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat dan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

## **B. Saran**

Dari penelitian yang telah dilakukan maka penulis menyarankan:

1. Diharapkan kepada PT Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru untuk lebih mengadakan sosialisasi kepada masyarakat dan memaksimalkan kinerja karyawannya dalam meningkatkan pelayanan.
2. Diharapkan kepada seluruh karyawan PT Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru dapat saling bekerjasama dan dapat saling mempererat tali silaturahmi sesuai dengan syariat islam.
3. Diharapkan kepada masyarakat untuk menggunakan produk-produk perbankan syariah.