

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.2 Strategi pelayanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam meningkatkan loyalitas nasabah

Strategi pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah serta meningkatkan citra perusahaan itu sendiri karena bank sebagai perusahaan penyedia jasa keuangan sangatlah tergantung pada pelanggan atau nasabah yang menggunakan jasanya, karena peranan bank dalam kehidupan masyarakat tidak dapat dilepaskan dari keberadaan nasabah yang sudah seharusnya mendapatkan pelayanan terbaik dari bank.

Memiliki nasabah yang loyal merupakan harapan setiap bank, hal ini karena loyalitas nasabah akan membuat bank tersebut tetap bertahan bahkan dapat meningkatkan citra bank itu sendiri. Terlebih dahulu yang harus diketahui ialah apa yang dimaksud dengan loyalitas nasabah, loyalitas nasabah merupakan komitmen nasabah yang dipegang secara mendalam untuk membeli lagi atau berlangganan terhadap produk atau jasa yang tertentu meskipun ada pengaruh situasi dari perusahaan atau bank lain yang berpotensi menyebabkan nasabah beralih.

Pencapaian tujuan perusahaan jasa atau bank sangat memerlukan alat yang berperan sebagai ekslerator dan dinamisator sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai secara efektif dan efisien. Tentunya untuk membuat nasabah tetap loyal ada upaya atau strategi yang dilakukan oleh perusahaan jasa atau bank untuk menjaga nasabahnya agar tetap loyal bahkan bisa meningkatkan jumlah nasabah yakni dengan

pelayanan. Proses memaparkan hasil penelitian ini, penulis menguraikan 3 proses strategi yaitu; perencanaan strategi; implementasi strategi; dan evaluasi strategi.

4.2.1 Perencanaan Strategi pelayanan BRI KCP Unit Enrekang dalam meningkatkan loyalitas nasabah

Perencanaan (*Planning*) merupakan permulaan atau kegiatan awal dalam sebuah pekerjaan untuk memikirkan hal-hal yang terkait dengan pekerjaan itu agar mendapat hasil yang optimal. Oleh karena itu, perencanaan merupakan sebuah keniscayaan, sebuah keharusan di samping sebagai sebuah kebutuhan.¹ Keseluruhan proses dan penentuan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa mendatang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Dalam al-Qur'an, Allah Subhanahu wa Ta'ala menjelaskan soal perencanaan, seperti yang terdapat dalam firmanNya Q.S Al-Hasyr/59:18.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَتَنْظُرُوْا نَفْسَكُمْ مَّا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿١٨﴾

Terjemahnya;

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.²

Perencanaan pada dasarnya merupakan proses awal suatu penetapan dan berbagi hasil akhir yang ingin dicapai perusahaan dimasa akan datang. Perencanaan sering disebut sebagai fungsi utama manajemen yang paling penting karena

¹Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, h. 77.

²Departemen Agama Republik Indonesia Al-Hikmah, *Al'quran dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2009), h. 548.

perencanaan akan menentukan dasar untuk semua hal lainnya yang akan dilakukan pimpinan atau manajer ketika mengelolah, memimpin dan mengendalikan suatu perusahaan. Perencanaan melibatkan pendefinisian tujuan organisasi, penentuan strategi untuk mencapai tujuan tersebut, dan mengembangkan rencana untuk mengintegrasikan serta mengkoordinasikan kegiatan apa yang akan dilakukan ke depan. Perencanaan berhubungan dengan hasil akhir (apa) dan sasaran (bagaimana). Hal ini selaras dengan yang diungkapkan oleh Pak. Fadli selaku kepala unit, beliau mengatakan bahwa;

“Dalam pelayanan saat ini kami di BRI KCP Unit Enrekang sedang dalam tahap pembenahan menuju peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, seperti visi dan misi BRI itu sendiri yang saling terkait, Pelayanan merupakan strategi utama kami karena dengan pelayanan yang baik akan berdampak terhadap jumlah nasabah yang ingin menggunakan jasa kami, strategi dan bentuk pelayanan yang kami rencanakan yaaa dengan berusaha untuk menjalin hubungan yang lebih dekat dengan nasabah dan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah-nasabah kami, kami mendengarkan semua bentuk keinginan nasabah lalu kami berusaha untuk memberikan solusinya.”³

Hasil dari wawancara di atas menunjukkan bahwa bank BRI KCP Unit Enrekang sedang dalam berbenah untuk menuju peningkatan kualitas pelayanannya, memberikan pelayanan prima kepada nasabah merupakan prioritas utama dan itu sesuai dengan visi dan misi bank BRI. Berusaha untuk sedekat mungkin dengan nasabah dan membangun hubungan personal antara karyawan dengan nasabah. Setiap karyawan bank harus benar-benar memahami kebutuhan setiap nasabah agar dapat selaras dengan kebijakan manajemen karena salah satu faktor penting yang harus dipahami oleh seluruh karyawan ialah bagaimana membina hubungan baik dengan nasabah.

³Fadli, Kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

Perencanaan merupakan suatu proses untuk menetapkan kejadian dan kegiatan apa yang diperlukan untuk pencapaian tujuan-tujuan yang akan dilakukan. Dengan kata lain yaitu menetapkan suatu rencana operasi yang terintegrasi sejalan dengan sasaran dan tujuan BRI KCP Unit Enrekang, baik jangka pendek maupun jangka panjang, menganalisa, merevisi, mengkomunikasikan kepada semua tingkat manajemen serta menggunakan sistem-sistem dan prosedur-prosedur yang sesuai.

Perencanaan sangat penting dan sangat diperlukan untuk mengkoordinasikan dan mengarahkan dalam proses pelayanan. Dengan adanya perencanaan strategi dalam sebuah lembaga keuangan khususnya bank akan sangat membantu mengambil cara yang tepat dalam menyusun sebuah strategi pelayanan agar supaya dalam proses memberikan pelayanan kepada nasabah dapat dilakukan dengan baik dan terarah, karena perencanaan merupakan dasar untuk berjalannya fungsi pengendalian, maka dalam menyusun rencana tersebut harus dipertimbangkan secara seksama agar dalam pelaksanaannya, tidak menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan ataupun bisa dikendalikan. Hasil wawancara dengan Pak. Fadli, mengatakan bahwa:

“Kami pihak bank cukup mengembangkan dan mewujudkan visi dan misi yang sudah ditetapkan dari pusat. Dalam mewujudkan visi dan misi tersebut kami selalu mengintruksikan atau mengarahkan kepada karyawan terkhusus karyawan yang berada di depan(*frontliner*) dalam memberikan pelayanan atau karyawan yang sedang menghadapi nasabah untuk selalu memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah dan memperlakukan nasabah sebagai raja, artinya karyawan harus memperlakukan nasabah dengan sopan, berlemah lembut pada saat melayaninya.”⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam mewujudkan visi dan misi BRI, karyawan diberi arahan agar selalu memberikan pelayanan prima kepada nasabah dengan sikap ramah, murah senyum, berlemah lembut, tidak

⁴Fadli, Kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

menentang nasabah, mendengarkan keluhan nasabah lalu memberikan solusi. Pelayanan prima merupakan suatu pola layanan terbaik yang harus dilakukan oleh seseorang karyawan terhadap pelanggan atau nasabahnya dengan mengutamakan kepedulian kepada nasabah sehingga dapat menguntungkan antara satu dengan lainnya, bagi pihak bank keuntungan yang dapat diperoleh ialah adanya kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut.

Strategi pelayanan yang dilakukan oleh BRI KCP Unit Enrekang, yakni menerapkan bagaimana melihat visi dan misi yang telah direncanakan sebelumnya. Visi dan misi tersebut dijadikan sebagai landasan untuk bagaimana bisa mewujudkannya dengan baik yang sesuai dengan keinginan. Dalam menerapkan perencanaan strategi pelayanan meliputi pada jangkauan masa depan yang panjang (visi) dan menetakan sebagai keputusan pimpinan tertinggi agar memungkinkan perusahaan berintegritas secara efektif (misi). Sebagaimana hasil wawancara dengan Fadli, beliau mengatakan bahwa;

“Pasti semua perusahaan bahkan bank memiliki visi dan misi yang menjadi tujuan mereka, baik itu tujuan jangka pendek bahkan tujuan jangka panjang, begitu juga dengan kami yang dimana tujuan visi dan misi yaitu menjadi perusahaan atau bank milik negara terkemuka di Indonesia khususnya di daerah kami yang akan selalu mengutamakan kepuasan nasabah dengan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, khususnya kepada badan usaha mikro, kecil, dan menengah untuk meningkatkan perekonomian mereka.”⁵

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa begitu pentingnya visi dan misi bagi perusahaan maupun bank untuk dijadikan sebagai pencapaian perusahaan atau bank, dengan pencapaian tersebut senantiasa memberikan kesempatan kepada badan usaha mikro, menengah dalam meningkatkan perekonomian mereka. Perencanaan

⁵Fadli, Kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

strategi adalah proses yang dilakukan suatu organisasi untuk menemukan strategi arahan, serta mengambil keputusan untuk mengalokasikan sumber dananya untuk mencapai strategi tersebut. Perencanaan strategi merupakan sebuah alat manajemen yang digunakan untuk mengelola kondisi saat ini untuk melakukan proyeksi kondisi pada masa depan, sehingga perencanaan strategi bisa disebut sebagai petunjuk yang dapat digunakan BRI KCP Unit Enrekang untuk menyusun atau menetapkan strategi untuk tujuan jangka panjang dengan melihat dari kondisi saat ini hingga 5 sampai 10 tahun kedepan. Sebagaimana hasil dari wawancara dengan Fadli, beliau berkata bahwa;

“BRI KCP Unit Enrekang mempunyai sasaran jangka panjang yakni salah satunya ialah menjadi bank terbaik di Enrekang dalam pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah.”⁶

Hasil dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa BRI KCP Unit Enrekang memiliki sasaran jangka panjang dengan melakukan kegiatan perbankan yang memberikan pelayanan prima dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menjuang peningkatan ekonomi masyarakat.

Persaingan bisnis perbankan yang semakin ketat menuntut pihak manajemen bank untuk menggunakan strategi alternatif yang tepat untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabah. Strategi alternatif merupakan suatu jawaban terhadap tantangan baru yang mungkin dihadapi oleh pihak perbankan, baik sebagai akibat program yang telah dilaksanakan sebelumnya maupun karena adanya ancaman dari pesaing sejenis.

⁶Fadli, Kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

Keseluruhan tahapan tersebut seharusnya sudah menjadi tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau bank dengan melaksanakan strategi alternatif yang tepat, pihak manajemen bank akan berpikir dan memandang perusahaan atau bank secara menyeluruh dan sebagai satu-kesatuan, sehingga lebih mudah dan cepat mengidentifikasi masalah yang akan dihadapi bank kedepan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Vito selaku Mantri, mengatakan bahwa;

“saat ini, persaingan pada kredit mikro mulai terasa sulit dan perkiraan akan semakin ketat pada masa akan datang sehingga menganjam posisi bank BRI, kami memilih strategi alternatif untuk mengantisipasi masalah itu dengan cara melakukan penetrasi pasar dengan melakukan promosi besar-besaran, memperluas pasar dengan memperbaiki produk, dan berkonsentrasi penuh pada sektor UMKM.”⁷

Selanjutnya beliau mengatakan;

“strategi alternatif lain yang dilakukan BRI KCP Unit Enrekang yaitu dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas sampai tingkat kecamatan dan mengembangkan dukungan teknologi perbankan yang canggih seperti bri link yang tersebar luas serta didukung oleh sumberdaya manusia yang profesional.”⁸

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa dalam situasi sekarang ini BRI Unit Enrekang mengalami kesulitan untuk mengembangkan usahanya dikarenakan banyaknya pesaing dari bank lain, akan tetapi dalam mengatasi hal tersebut BRI Unit Enrekang segera mengambil langkah-langkah strategi alternatif yang telah disiapkan sebelumnya, di antaranya; penetrasi pasar dengan melakukan promosi besar-besaran, memperluas pasar dengan memperbaiki produk, dan berkonsentrasi penuh pada sektor UMKM, selain itu juga BRI KCP Unit Enrekang akan memberikan pelayanan

⁷Vito, Mantri Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 10 Juni 2020.

⁸Vito, Mantri Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 10 Juni 2020.

prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas agar masyarakat bisa menjangkau dengan mudah.

Strategi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam meningkatkan loyalitas nasabah merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan bank tersebut. Oleh karena itu, segala kegiatan yang dilakukan harus berjalan baik dan bermutu demi terciptanya kepuasan nasabah, karena nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan akan datang kembali untuk mencoba produk lain yang ditawarkan oleh bank. Pelayanan yang baik pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* bank BRI KCP Unit Enrekang sehingga citra bank dimata masyarakat dianggap baik. Adapun pelayanan prima yang dilakukan oleh BRI KCP Unit Enrekang dalam meningkatkan loyalitas nasabah, yaitu;

1). Melayani nasabah secara cepat dan tepat dalam bertransaksi

Melayani secara cepat dan tepat harus sesuai dengan *standar operasional prosedur* (SOP) yakni layanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan nasabah. Karyawan BRI KCP Unit Enrekang terkhusus untuk karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah atau karyawan yang berada di *fronliner* dalam melayani nasabah berpegang pada prosedur atau mekanisme dalam aturan waktu yang telah ditetapkan. Proses melayani nasabah, karyawan harus melayaninya secepat mungkin sesuai dengan keinginan nasabah. Hasil wawancara Pak. Azwar selaku *costumer service*, beliau mengatakan bahwa;

“Kalau untuk aturan waktu sudah pasti ada, gunanya untuk mengefisienkan waktu, tergantung dari produk yang ingin dibuat atau keluhan dari nasabah, contoh, kalau misalkan nasabah ingin dibuatkan atau dibukakan rekening

baru, target waktu yang dibutuhkan kira-kira kurang lebih 20 menit itu sudah maksimal, apabila tidak ada kendala 10 menitpun bisa jadi.”⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh BRI KCP Unit Enrekang yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di bank dilayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan *standar operasional prosedur* (SOP) bank. Adanya prosedur atau mekanisme dalam aturan waktu tersebut akan memberikan kecepatan dalam proses pelayanan kepada nasabah. Kecepatan dalam proses pelayanan sangat penting karena tidak menutup kemungkinan nasabah juga memiliki kesibukan lain. Layanan yang cepat dan tepat akan membuat nasabah merasa puas.

2). Menyambut nasabah dengan ramah dan sopan

Berusaha memberikan pelayanan yang baik, maka karyawan dituntut untuk bisa bersikap ramah, sopan, dan sabar saat sedang melayani nasabah. Keramahan, kesopanan, dan kesabaran adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan Bank harus menjalin keakraban terhadap nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan. Seperti yang di praktekkan dalam BRI KCP Unit Enrekang karyawan dituntut untuk menyambut nasabah dengan cara memberikan senyuman yang ramah, mengucapkan salam seperti selamat pagi, selamat siang, dan selamat sore, dan apabila muslim maka hendak mengucapkan *assalamualaikum*.

Menanyakan tentang keperluan nasabah dengan ramah, sopan, dan lembut lalu mengarahkan kepada karyawan yang bertugas menangani hal tersebut. Seperti hasil

⁹Aswar, *Costumer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 12 Juni 2020.

wawancara dari pak Muh. Syarif selaku Satpam BRI KCP Unit Enrekang, mengatakan bahwa;

“Ketika ada nasabah yang datang dan hendak ingin masuk kantor saya menyambutnya dengan membukakan pintu dan pastinya dengan wajah tersenyum, lalu memberikan salam, terus menanyakan keperluannya apa, kalau di BRI itu disebut dengan istilah 3 S, senyum, sapa, dan salam.” Trus apabila nasabah ini ingin menyetor atau semacamnya saya arahkan terlebih dahulu untuk mengisi slip yang sudah kami siapkan, Ketika banyak nasabah yang antri saya memberikan nomor antrian, menunggu sejenak di tempat kursi yang telah disiapkan sampai nomor antriannya disebut oleh karyawan yang bertugas.”¹⁰

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa karyawan termasuk satpam dituntut untuk bersikap ramah, sopan dan murah senyum kepada nasabah agar nasabah tersebut merasa nyaman ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti penyetoran, pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, keluhan dan lain-lain. Selanjutnya, hasil wawancara dari Pak. Asriadi selaku nasabah bank BRI KCP Unit Enrekang, mengatakan bahwa;

“Selama saya menjadi nasabah di BRI KCP Unit Enrekang, saya merasa nyaman atas pelayann yang diberikan, saya diperlakukan baik oleh para karyawannya, sikap para karyawannya ramah, baik, sopan saat melayani saya, mendengarkan semua keluhan-keluhan dan keinginan saya lalu diberikan masukan dan solusi. Selain itu fasilitas bank termasuk ruangan juga nyaman.”¹¹

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa nasabah tersebut merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang bertugas. Mendengarkan semua keluhan-keluhan nasabah dan menyediakan fasilitas yang baik merupakan kunci

¹⁰Muh. Syarif, Satpam Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 12 Juni 2020.

¹¹Asriadi, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik akan membuat merasa nyaman sehingga nasabah bisa menjadi nasabah loyal.

3). Memberikan informasi yang jelas (Komunikatif)

Karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang dalam melayani nasabah dengan gaya bahasa yang mudah dimengerti atau dipahami akan memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan memperoleh apa yang diinginkan. Nasabah yang melakukan transaksi dan sebagainya diberikan penjelasan yang jelas sehingga nasabah tersebut merasa tertarik untuk selalu menjalin kerjasama atau hubungan baik dengan bank. Sebagaimana hasil dari wawancara Pak Azwar, selaku *costumer service*, beliau mengatakan bahwa;

“Cara saya berkomunikasi dalam melayani atau memberikan informasi kepada nasabah, ada dua cara yaitu menggunakan bahasa yang mudah mereka mengerti atau menggunakan bahasa kesehariannya yaitu bahasa daerah. Selain itu juga saya tetap menggunakan bahasa melayu atau bahasa indonesia jika nasabah mengerti ji, akan tetapi kalau nasabah yang saya layani itu tidak mengerti atau kurang paham dengan penjelasan saya menggunakan bahasa melayu maka saya melayaninya dengan bahasa daerah saja, karena ada juga sii diantara mereka yang kurang paham jika saya menggunakan bahasa melayu. selain itu juga rata-rata orang-orang di sini dalam kesehariannya itu menggunakan bahasa daeah juga yaitu bahasa endekan”.¹²

Hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa dalam melayani nasabah *costumer servive* menggunakan dua bahasa yakni bahasa melayu(Indonesia) dan bahasa daerah. Nasabah yang mampu menggunakan bahasa Indonesia dengan fasih/baik, maka *costumer servive* menggunakan bahasa Indonesia. Akan tetapi jika nasabah yang sedang dihadapinya kurang mampu atau bahkan tidak mengerti menggunakan bahasa indonesia dengan baik maka penggunaan bahasa yang dipakai

¹² Aswar, *Costumer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 12 Juni 2020.

ialah bahasa daeah agar memudahkan nasabah memahami apa yang disampaikan, dan juga menghindari timbulnya kesalah pahaman pada saat memberikan pelayanan, selain itu juga akan memberikan kesan kenyamanan terhadap nasabah dalam berkomunikasi.

Karyawan dituntut untuk memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah-satu keahlian yang harus diperhatikan karena karyawan langsung berhadapan dengan nasabah yang memiliki karakter yang berbeda-beda. Selain itu penting juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalah pahaman. Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat menciptakan kesan positif dengan memberikan penjelasan yang mudah dipahami dan transparansi tentang informasi produk-produk yang ada di bank. Sebagaimana hasil wawancara dari Ibu Indah selaku nasabah Bank BRI KCP Unit Enrekang. Beliau mengatakan bahwa;

“Penyampaian informasi yang saya rasakan sangatlah baik. Tutar kata karyawannya termasuk *Costumer Service* sangatlah sopan, cara penyampaiannya sangat jelas, kadang-kadang ia memberikan penjelasan dengan bahasa sehari-hari masyarakat daerah sini sehingga saya dapat mudah mengerti dan paham apa yang disampaikan oleh karyawan yang bersangkutan.”¹³

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan, dengan penyampaian yang jelas, teratur, lemah lembut sehingga membuat nasabah nyaman, mudah memahami dan mengerti apa yang disampaikan oleh karyawan pada saat melayani nasabah.

¹³Indah, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

4.2.2 Implementasi strategi pelayanan BRI Pembantu Unit Enrekang dalam meningkatkan loyalitas nasabah

Langkah awal dalam pelaksanaan strategi ialah bagaimana mewujudkan sesuatu yang telah direncanakan sebelumnya, melaksanakan rencana pencapaian (sasaran) dan rencana kegiatan penetapan tujuan tahunan yang benar-benar sesuai dengan arahan visi dan misi dengan strategi yang telah ditetapkan oleh bank BRI Cabang. Program merupakan pernyataan aktivitas-aktivitas atau langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan rencana yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan strategi BRI KCP Unit Enrekang, program meliputi serangkaian periklanan atau promosi untuk mendorong minat nasabah terhadap produk dan jasa bank, dengan kata lain program yang akan dilaksanakan pada BRI KCP Unit Enrekang bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya, sebagaimana hasil wawancara dengan Fadli, mengatakan bahwa;

“Program yang kami lakukan dalam meningkatkan loyalitas nasabah ada dua, yakni yang pertama program undian untung beliung britama dan yang kedua program undian simpedes. Program undian untung beliung britama merupakan program yang dilakukan untuk nasabah dengan skala nasional yang dimana hadiahnya mencapai milyaran rupiah dan salah satu hadiah utamanya ialah sebuah mobil inova, disini nasabah berpeluang untuk mendapatkan hadiah tersebut berdasarkan point yang dikumpulkan dari setiap pembukaan rekening dan peningkatan saldo, artinya semakin banyak nasabah yang bertransaksi menggunakan fasilitas BRI, maka bertambah pula point dan peluang untuk menang.”¹⁴

Selanjutnya beliau mengatakan;

“Sedangkan untuk program undian simpedes merupakan program undian yang dimana dilakukan setiap 6 bulan sekali khusus nasabah simpedes yang berada atau membuka rekening di BRI Cabang Unit Enrekang.”¹⁵

¹⁴Fadli, Kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

¹⁵Fadli, Kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

Hasil dari wawancara di atas menunjukkan bahwa untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, menyiapkan 2 program untuk nasabah yaitu program undian untung beliung britama dan program undian simpedes sebagai bentuk apresiasi Bank BRI terhadap nasabah yang selalu setia menggunakan layanan BRI KCP Unit Enrekang sekaligus menarik minat masyarakat lain untuk menyimpan dananya di Bank BRI. Kedua program ini dapat menjaga bahkan meningkatkan loyalitas nasabah untuk tetap memilih BRI khususnya BRI KCP Unit Enrekang sebagai tempat penyimpanan uang mereka. Sebagaimana dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap Pak. Asriadi selaku nasabah bank BRI KCP Unit Enrekang, beliau mengatakan bahwa;

“Dengan adanya program yang dilakukan BRI KCP Unit Enrekang berupa undian simpedes, menarik minat saya untuk selalu menabung di bank tersebut, karena setiap 6 bulan sekali diadakan pengundian dan syukur alhamdulillah saya pernah memenangkan undian tersebut dengan hadiah sebuah motor metik merek honda beat yang saya tidak sangka-sangka mendapatkan hadiah tersebut.”¹⁶

Hasil dari wawancara terhadap nasabah lain yakni Bu. Indah, mengatakan bahwa;

“Saya pernah menang dalam undian simpedes yang dilakukan BRI KCP Unit Enrekang, yang saya dapatkan ialah sebuah kompor gas dan saya bersyukur meskipun itu hanya kompor gas. Untuk mendapatkan hadiah yang lebih dari kompor itu, saya akan terus menabung di bank BRI, toh siapa tahu undian berikutnya saya bisa mendapatkan motor atau lainnya.”¹⁷

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dengan adanya program undian simpedes yang dilakukan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit

¹⁶Asriadi, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

¹⁷Indah, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

Enrekang sangat bermanfaat bagi nasabah dan merupakan salah satu strategi yang diunggulkan untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan menarik minat masyarakat lain untuk menabung di bank BRI, dapat dikatakan bahwa program undian simpedes yang dilakukan oleh BRI KCP Unit Enrekang sangatlah efektif dengan adanya respon yang baik dari nasabah.

Tanpa adanya implementasi atau pelaksanaa yang tepat, rencana yang telah dibuat akan menjadi sia-sia atau ketika dalam pelaksanaannya kurang maksimal akan menjadi tidak efektif. Implementasi menjadi langkah penting dalam mewujudkan rencana yang telah dibuat, implementasi yang efektif menunjukkan kegiatan apa yang harus dilakukan, siapa yang akan bertanggungjawab atas pelaksanaan, waktu, dan lokasi pelaksanaannya kapan, bagaimana implementasi itu akan dilakukan, evaluasi dan pengendaliaannya.

Mengidentifikasi tindakan tersebut yang perlu dilakukan ialah menunjuk seseorang dan unit organisasional yang akan menyelesaikan masing-masing pekerjaan. Tindakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau menghasilkan sesuatu. Apabila dikaitkan dengan pelayanan, yang dimaksud dengan tindakan di sini ialah upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan seseorang(karyawan) untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap nasabah.

Sebaliknya tidak akan pernah ada pelayanan berkualitas yang diberikan kepada nasabah kalau karyawan suatu bank itu sendiri tidak terlayani dengan baik. Karyawan yang tidak senang dalam pekerjaannya atau kurang semangat dalam bekerja, akan berdampak pada saat mereka melayani nasabahnya. Jadi, ada kebersamaan atau timbal balik yang harus dibangun, Untuk membangun semangat

kerja karyawan agar supaya selalu memberikan pelayanan prima, pihak bank (Pimpinan Kepala Unit) memberikan motivasi terhadap karyawannya berupa *reward*.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Fadli selaku kepala unit;

“setiap hari sebelum melakukan aktivitas pekerjaan masing-masing, kami terus melakukan *breafing*, membicarakan apa saja yang perlu diperbaiki dan mencari tahu bagaimana untuk memperbaikinya serta tidak lupa selalu memberikan motivasi kepada karyawan agar selalu semangat dalam bekerja.”¹⁸

Selanjutnya beliau mengatakan bahwa;

“untuk membangkitkan semangat para karyawan dalam bekerja, kami pihak bank memberikan *reward* berupa uang tambahan, menyediakan fasilitas kantor yang lengkap, nyaman dan suasana kantor yang kondusif sehingga dalam bekerja dengan harapan karyawan bisa memberikan hasil yang positif dengan cara menjaga kepercayaan dan melaksanakan amanah dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank.”¹⁹

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pihak bank selalu melakukan *breafing* sebelum melakukan pekerjaan dengan maksud untuk mempersiapkan segala sesuatu yang akan dikerjakan dan memotivasi karyawan agar selalu semangat dalam bekerja dengan memberikan *reward* berupa uang tambahan, fasilitas yang lengkap tentunya nyaman digunakan sehingga karyawan dapat melaksanakan amanah dan tanggung jawab masing-masing dengan penuh semangat.

Motivasi yang diberikan kepada karyawan sangatlah berpengaruh terhadap kinerja yang mereka lakukan untuk memberikan pelayanan yang prima, memberikan motivasi kepada karyawan akan meningkatkan semangat dalam bekerja, melaksakan amanah dan tanggung jawab dengan baik, karena motivasi merupakan hasrat di dalam

¹⁸Fadli, kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

¹⁹Fadli, kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan positif yang nyata untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja karyawan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan atau bank.

Motivasi dimaksudkan untuk memberikan daya perangsang kepada karyawan agar supaya karyawan tersebut bekerja dengan segala kemampuannya. Motivasi diartikan sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Motivasi seseorang dimulai dari kebutuhan, keinginan dan dorongan untuk bertindak demi tercapainya tujuan. Dalam hal ini, semakin kuat dorongan atau motivasi yang diberikan maka akan semakin tinggi pula ia akan bekerja. Motivasi sangat berperan terhadap karyawan pada saat melayani nasabah, dimana karyawan akan bekerja secara maksimal sehingga nasabah bisa terlayani dengan baik, Seaimana hasil wawancara dari Pak. Asriadi, mengatakan bahwa;

“Menurut saya sii selama menjadi nasabah di BRI Unit Enrekang, saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawannya, Ketika saya hendak masuk kedalam kantor, saya disambut dengan ramah oleh pak. satpam trus ditanya keperluan sayalalu disuruh untuk menunggu sejenak dan mengambil kartu antrian jika banyak orang, yaa tentunya dengan cara yang sopan dan ramahlah.”²⁰

Selanjutnya beliau mengatakan;

“ketika nomor antrian saya tiba, saya langsung diarahkan kemeja *Costumer Service*,saya ditanya keperluan saya dan saya ingin membuka rekening baru dan membuat kartu atm, saya dijelaskan secara detail tentang produk tabungan yang saya mau gunakan, dan itu tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama

²⁰Asriadi, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

untuk menyelesaikannya, saya merasa pelayanan BRI Unit Enrekang sudah sangat baik,²¹

Hasil dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa nasabah atas nama Asriadi sudah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BRI Unit Enrekang, selama menjadi nasabah di BRI Unit Enrekang, para karyawan selalu memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran, mampu menjelaskan apa yang diinginkan oleh nasabah. Hal tersebut merupakan cerminan pelayanan yang sudah sangat baik sehingga nasabah merasa nyaman atas pelayanan BRI Unit Enrekang.

4.1.3 Evaluasi strategi pelayanan BRI Pembantu Unit Enrekang dalam meningkatkan loyalitas nasabah

Evaluasi (*Controlling*) merupakan tahapan akhir dalam rantai fungsional kegiatan-kegiatan manajemen strategi. Evaluasi (*controlling*) merupakan konsep pengendalian, pemantau efektivitas dari perencanaan, pengorganisasian, dan kepemimpinan serta pengambilan perbaikan. Sebagaimana evaluasi atau pengendalian merupakan salah-satu tahap akhir cara manajer atau unit kerja lainnya dalam suatu perusahaan atau bank untuk mengukur atau mengetahui apakah tujuan-tujuan itu telah tercapai atau tidak, sampai manakah tujuan yang telah direncanakan sudah dapat dilaksanakan serta memperbaiki atau menyempurnakan kembali terhadap apa yang telah direncanakan dan diimplementasikan. Adapun ayat al-Qur'an yang berkaitan dengan evaluasi atau *controlling* yaitu dalam Q.S Al-Infitar/82:10-11.

وَإِنَّ عَلَيْكُمْ لَحَافِظِينَ ۝ كِرَامًا كَاتِبِينَ ۝

Terjemahnya:

Padahal Sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi (pekerjaanmu), Yang mulia (di sisi Allah) dan mencatat (pekerjaan-pekerjaanmu itu).²²

²¹Asriadi, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

Ayat tersebut menyatakan bahwa sesungguhnya ada para malaikat pengawas yang mengawasi kalian, Malaikat yang mulia disisi Allah akan mencatat apa yang mereka ditugaskan untuk mencatatnya, tidak ada sedikitpun dari amal kalian yang terlewatkan bagi mereka (malaikat), mereka mengetahui apa yang kalian lakukan, yang baik maupun yang buruk. Berhubungan dengan evaluasi bahwa segala sesuatu yang telah dikerjakan harus dicatat dengan baik meskipun itu terkadang dianggap kecil, tujuannya untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan telah tercapai serta pengambilan perbaikan jika diperlukan. Sebagaimana hasil dari wawancara Sartika selaku teller, mengatakan bahwa;

“Dalam proses *breafing* kami selalu ditruksikan oleh pimpinan untuk mencatat semua hasil rapat, mencatat dalam artian agar supaya kami tidak lupa apa yang telah disampaikan oleh pimpinan dan mengambil tindakan dengan segera untuk melaksanakan apa yang telah disampaikan.”²³

Hasil wawancara di atas menunjukkan perlunya untuk mencatat semua hasil rapat agar tidak mudah untuk dilupakan, serta dijadikan sebagai pedoman untuk langsung direalisasikan. Evaluasi merupakan tahap akhir dalam manajemen strategi, dimana evaluasi sebagai suatu tindakan atau proses mengukur kemajuan, menunjang penyusunan rencana serta memperbaiki atau melakukan peyempurnaan kembali rencana yang telah direncanakan sebelumnya. Sebagaimana evaluasi adalah kegiatan atau proses untuk mengukur dan selanjutnya menilai, sampai manakah tujuan yang telah dirumuskan sudah dapat dilaksanakan.²⁴

²²Departemen Agama Republik Indonesia Al-Hikmah, *Al'quran dan Terjemahannya*, h. 587.

²³Sartika, Teller Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 12 Juni 2020.

²⁴Warniati, “*Manajemen Strategi dalam Peingkatan Kinerja Kaeryawan PT. Makassar Raya Motor Cabang Parepare (Analisis Manajemen Syariah)*”(Skripsi STAIN Parepare, Program studi Muamalah, Jurusan Syariah. 2018).

Mereview kembali hasil yang dicapai menjadi salah satu bagian dari evaluasi strategi manajemen yang dilakukan oleh perusahaan atau bank. Sebagai tolak ukur untuk menilai sejauh mana perusahaan atau bank telah efektif dalam mengimplementasikan yang telah direncanakan, perusahaan atau bank tetap mempertahankan strategi yang dianggap mampu atau cocok diimplementasikan bahkan menambah lebih baik lagi dan memperbaiki yang masih dianggap kurang, Sebagaimana yang diungkapkan oleh Pak. Fadli sebagai kepala unit BRI KCP Unit Enrekang, mengatakan bahwa;

“Kami tetap mempertahankan strategi pelayanan yang sudah baik atau cocok diberikan kepada nasabah dan tetap memperbaiki strategi-strategi yang belum cukup untuk diimplementasikan agar nasabah merasa selalu nyaman terhadap pelayanan yang kami berikan, selalu bersikap sopan, ramah dan murah senyum kepada nasabah pada saat memberikan pelayanan”.²⁵

Hasil wawancara tersebut di atas menjelaskan bahwa dalam tahap evaluasi selalu ada perbaikan yang dilakukan oleh pihak bank, mempertahankan strategi pelayanan yang sudah dianggap baik serta selalu melayani nasabah dengan sopan, ramah, dan murah senyum. Sebagai peneliti melihat bahwa dalam sebuah manajemen bank pasti ada saja yang masih dianggap kurang bahkan ada strategi yang tidak cocok untuk diimplementasikan atau masih ada saja kendala yang timbul, dalam manajemen sebuah bank perlu adanya pengevaluasian untuk bagaimana cara memperbaiki strategi dianggap kurang atau strategi yang dianggap tidak cocok digunakan serta mengantisipasi kendala-kendala yang akan timbul selanjutnya.

²⁵Fadli, kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

Manajemen bank harus meriview faktor yang menjadi masalah, mengukur kinerja yang telah dilakukan dan mengambil tindakan perbaikan. Sebagaimana hasil wawancara Pak. Aswar, mengatakan bahwa;

“Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah masih saja sering muncul masalah-masalah yang biasa terjadi, seperti kurangnya pemahaman nasabah mengenai produk-produk bank BRI meskipun berulang-ulang kali dijelaskan, mereka gampang lupa, terutama nasabah baru mengenai prosedur tabungan simpedes, mengenai hal itu untuk mengevaluasinya kami pihak bank selalu menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah, selalu mengingatkan nasabah sampai mereka betul-betul paham mengenai prosedur produk simpedes dan produk-produk bank BRI lainnya.”²⁶

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Sartika, beliau mengatakan bahwa;

“Minimnya pemahaman nasabah mengenai produk yang ditawarkan, sehingga kami harus menjelaskan lebih rinci lagi kepada nasabah tentang bagaimana prosedur dan produk bank BRI.”²⁷

Hasil dari wawancara di atas menunjukkan bahwa kendala yang sering terjadi ialah minimnya pemahaman nasabah terhadap sebuah produk yang ditawarkan oleh pihak bank, sehingga perlu untuk menjelaskan berulang tentang produk yang akan digunakan meskipun sebelumnya telah dijelaskan pada saat membuka rekening. Sebagaimana permasalahan tersebut, maka langkah untuk mengatasinya yaitu dengan berusaha melayani nasabah dengan sabar, menjelaskan dengan teliti agar nasabah dapat memahami prosedur dan produk bank BRI dengan menghargai perasaan nasabah agar nasabah tidak merasa tersinggung dan kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

²⁶Aswar, *Costumer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 12 Juni 2020.

²⁷Sartika, *Teller* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 12 Juni 2020.

Tujuan utama dilakukannya evaluasi strategi untuk melihat kembali hasil kinerja yang telah dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kembali loyalitas nasabah, bahkan untuk menambah jumlah nasabah, baik secara kuantitas maupun kualitas. Kuantitas artinya jumlah nasabah akan bertambah dari waktu ke waktu, sedangkan kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif mampu memberikan laba bagi bank. Dalam praktiknya, apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan, maka bank mendapatkan keuntungan. Sebagaimana hasil wawancara Pak Fadli, beliau mengatakan bahwa;

“Kepuasan nasabah secara keseluruhan adalah hasil kinerja karyawan, pelayanan yang baik akan menimbulkan loyalitas nasabah, sehingga nasabah lama akan tetap bertahan atau dengan kata lain, nasabah akan loyal terhadap bank BRI. Kepuasan nasabah juga akan memberikan rekomendasi atau menebarkan kabar baik kepada masyarakat lain dengan cara dari mulut ke mulut, artinya masyarakat akan dengan cepat mengetahui produk yang diberikan oleh BRI sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.”²⁸

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa hasil kinerja karyawan dengan pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan nasabah dan akan menimbulkan loyalitas terhadap bank, nasabah lama akan bertahan dan merekomendasikan atau menebarkan kabar baik kepada masyarakat, sehingga secara tidak langsung masyarakat bisa tertarik dan ingin menjadi nasabah di bank Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang.

Pada dasarnya penilaian kinerja karyawan merupakan suatu evaluasi terhadap hasil kinerja karyawan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Evaluasi kinerja karyawan merupakan penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk

²⁸Fadli, Kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

mengetahui hasil pekerjaan karyawan. Disamping itu, juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan. Sebagaimana hasil wawancara Pak. Fadli, beliau mengatakan bahwa;

“Evaluasi kinerja karyawan akan dapat membantu meningkatkan motivasi kerja dan loyalitas karyawan. Hal ini tentu saja akan menguntungkan bagi Bank BRI KCP Unit Enrekang, paling tidak yaaa... karyawan mengetahui sampai dimana dan bagaimana prestasi kerjanya dinilai. Kelebihan tetap dipertahankan dan kekurangan akan dijadikan sebagai motivasi untuk terus melakukan perbaikan.”²⁹

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam evaluasi strategi pentingnya untuk mengukur kinerja karyawan, hal itu akan memperbaiki atau meningkatkan kinerja karyawan melalui peningkatan kinerja sumber daya manusia (SDM) perusahaan. Kegiatan penilaian kinerja sendiri dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja, sehingga dapat diambil tindakan yang efektif semisal pembinaan berkelanjutan maupun tindakan koreksi atau perbaikan atas pekerjaan yang dirasa kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam mengembangkan karyawan, pihak BRI KCP Unit Enrekang melakukan evaluasi setiap bulannya dengan cara evaluasi pengetahuan (*knowledge*). Evaluasi *knowledge* merupakan evaluasi yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana karyawan bank memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan sejauh mana pengetahuan karyawan terhadap

²⁹Fadli, kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

produk-produk bank, karena bagaimana bisa memberikan pelayanan terbaik jika karyawan saja tidak mengetahui keunggulan dan produk Perusahaan. *Knowledge* merupakan pilar perusahaan dalam menciptakan kualitas, perusahaan perlu mengetahui sejauh mana *knowledge* berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Sebagaimana hasil wawancara dari Pak.Aswar, beliau mengatakan bahwa;

“Dalam sebulan sekali kami melakukan *test online* yang langsung diadakan oleh kantor cabang kepada seluruh karyawan khususnya saya sendiri sebagai *customer service* yang gunanya untuk menguji pemahaman kami terhadap sistem pelayanan secara umum dan tentang *product knowledge*. Tes ini dilakukan di luar jam kantor pada saat bank sudah tutup. Tes ini berbentuk pilihan ganda dimana akan diberikan 30 pertanyaan, kemudian akan diberikan waktu ± 30 menit untuk menyelesaikannya. Sebelum melakukan *test*, ada diskusi *online* terlebih dahulu.”³⁰

Hasil dari wawancara diatas menunjukkan bahwa dalam sebulan sekali kantor cabang bank BRI Unit Enrekang mengadakan evaluasi terhadap karyawannya dengan memberikan *test online* khususnya karyawan *frontliner* atau karyawan yang langsung berhadapan dengan nasabah termasuk *Costumer Service* fungsinya untuk menguji sejauh mana pemahaman karyawan terhadap sistem pelayanan secara umum dan pengetahuan tentang produk yang akan ditawarkan kepada nasabah.

Product knowledge merupakan hal yang sangat penting untuk diketahui oleh karyawan karena *Product knowledge* sangat mempengaruhi keberhasilan proses dan hasil penjualan produk. Dengan memiliki pengetahuan tentang produk, maka karyawan akan mampu memberikan penjelasan secara luas, dalam, dan detail mengenai produk yang sedang ditawarkan kepada nasabah. *Product knowledge* bukan hanya pengetahuan tentang produk yang sedang ditawarkan, akan tetapi juga meliputi

³⁰Aswar, *Costumer ervice* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 12 Juni 2020.

pengetahuan tentang perusahaan, kategori produk yang dimiliki, segment pasar yang dilayani, kompetitor, serta berbagai project yang pernah dan sedang ditangani oleh perusahaan atau bank yang relevant dengan produk yang sedang ditawarkan.³¹

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa evaluasi *test online* dan *product knowledge* yang diikuti oleh karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang setiap bulannya bertujuan untuk mengukur sejauh mana pemahaman karyawan dalam menguasai pengetahuan tentang produk. Karyawan yang menguasai tentang produk bank BRI akan mampu memberikan penjelasan secara luas, dalam, dan detail mengenai produk yang sedang ditawarkan kepada nasabah sehingga jika ada nasabah yang bertanya, mereka dapat memahami dan menjawab dengan baik.

Peneliti berpendapat bahwa evaluasi strategi merupakan hal yang sangat penting untuk meriview kembali strategi yang telah dilaksanakan dan menandakan bahwa dalam menjalankan perusahaan perlu untuk mengetahui sampai dimana kinerja yang sudah terlaksana dan dapat mengambil tindakan perbaikan ketika mengalami permasalahan yang ada kaitannya dengan pelayanan dan program bank BRI yang dilaksanakan seperti rogram undian untung beliung britama dan program undian simpedes yang dilaksanakan bank, apakah sudah berjalan degan baik atau justru sebaliknya.

Berdasarkan analisa dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ketiga tahapan strategi yang diterapkan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang ternyata mampu meningkatkan loyalitas nasabah.

³¹<http://ejournal.unsrat.ac.id>, Pengaruh *Knowledge Management*, (20 Juni 2020).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada beberapa karyawan, nasabah dan tanpa terkecuali pimpinan bank mengenai pelayanan yang diberikan oleh BRI KCP Unit Enrekang sudah sangat baik. Kelayolitasannya nasabah terhadap bank dapat diketahui dengan keinginan mereka tetap tinggi untuk selalu menggunakan jasa dari BRI KCP Unit Enrekang. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari rasa kepercayaan dan kepuasan atas apa yang telah diperoleh. Munculnya rasa kepercayaan dan kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan menunjukkan sikap loyal nasabah terhadap BRI KCP Unit Enrekang.

4.3 Analisis Manajemen Syariah Tentang Strategi Pelayanan BRI Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang

Segala sesuatu dalam pandangan ajaran agama islam harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur. Proses-prosesnya harus di ikuti dengan baik, tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran agama islam. Arah pekerjaan yang jelas, landasan yang kuat, dan cara-cara mendapatkannya yang transparan merupakan amal perbuatan yang dicintai oleh Allah Swt. Manajemen berarti mengatur segala sesuatu agar dapat dilakukan dengan baik, tepat, dan tuntas untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian keridhaan Allah Subhanahu wa Ta'ala. dan itu merupakan hal yang diisyaratkan dalam ajaran agama islam.

Manajemen syariah adalah seni dalam mengelola atau mengatur semua sumber daya yang dimiliki dengan metode syariah yang telah tercantum dalam kitab suci al-Qur'an atau yang telah diajarkan oleh Nabi Muhammad Saw. Menurut Shaya'a Othman manajemen syariah merupakan kegiatan berfikir, merencanakan,

mengorganisir, memimpin, dan mengendalikan yang terintegrasi untuk membuat keputusan yang melibatkan sumber daya manusia(SDM), keuangan, informasi, dan fisik dengan tujuan maqashid al-ayariah, dengan cara efektif dan efisien.³²

Manajemen yang baik harus dapat memenuhi syarat-syarat yang tidak boleh ditinggalkan demi mencapai hasil yang baik. Dalam kehidupan, seorang muslim wajib melakukan perbuatan *ma'ruf* yakni perbuatan yang disukai oleh Allah Swt. sikap seorang muslim harus diiringi oleh ketauhidan sehingga perbuatan yang dilakukan dapat membawa masalah kepada sesama, seperti; sikap tolong-menolong, bersikap adil, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan masyarakat, tidak melalaikan amanah dan tanggung jawab, mengerjakan pekerjaan sebaik mungkin dan sebagainya. Oleh karena itu, diwajibkan pimpinan atau karyawan bank mempelajari ilmu manajemen yang sesuai syariat Islam, Terdapat beberapa prinsip manajemen syariah, yaitu;

4.3.1 Keadilan

Semua perbuatan harus dilakukan dengan seadil-adilnya, adil dalam bertindak sebagai penegag hukum, memberikan sanksi, menimbang maupun dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Keadilan itu harus dilakukan dimanapun dan dalam keadaan apapun baik dalam kondisi senang dan dalam kondisi susah. Sifat adil harus dimiliki oleh setiap pribadi seseorang baik itu yang memiliki kekuasaan atau jabatan maupun masyarakat sosial, adil terhadap orang lain setidaknya mereka adil terhadap diri sendiri.

³²Muhammad, *Manajemen Bank Syariah edisi I* (Cet. II; Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015), h. 69.

Keadilan merupakan suatu prinsip fundamental dalam ideologi islam yang pengelolaannya tidak sepotong-potong atau setengah-setengah, tidak melihat pada status sosial, *aset finansial*, dan keyakinan religius seseorang. Al-Qur'an telah mengajarkan untuk mengambil keputusan dengan berpegangan pada kesamaan derajat, keutuhan dan keterbukan. Sebagaimana dalam firman Allah Swt. dalam QS. An-Nahl/16:90.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Terjemahnya;

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.³³

Selanjutnya dalam firman Allah Swt. Q.S al-Maidah/05:08;

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ
قَوْمٍ ءَعَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ۚ أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا
تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Terjemahnya;

Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu Jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.³⁴

³³Departemen Agama Republik Indonesia Al-Hikmah, *Al'quran dan Terjemahannya*, h. 277.

³⁴Departemen Agama Republik Indonesia Al-Hikmah, *Al'quran dan Terjemahannya*, h. 108.

Manusia memenuhi janji, tugas, dan amanat yang dipikulnya, melindungi golongan yang menderita, lemah dan kekurangan, merasakan kesatuan secara kongkrit dengan sesama masyarakat, jujur dalam dalam segala hal, dan seterusnya. Fase terpenting dari pada keadilan yang terdapat dalam al-Qur'an ialah sifatnya sebagai perintah agama, bukan sekadar sebagai acuan etika atau dorongan moral belaka. Pelaksanaannya merupakan pemenuhan kewajiban agama, dan dengan demikian akan diperhitungkan dalam amal perbuatan seorang muslim pada hari perhitungan (*yaumul hisab*) kelak. Sikap adil tidak hanya dituntut bagi kaum muslimin saja akan tetapi juga mereka yang non-muslim dan itupun tidak dibatasi dalam urusan-urusan mereka sendiri, melainkan juga dalam kebebasan mereka untuk mempertahankan keyakinan dan melaksanakan ajaran agama masing-masing.³⁵

Bank Rakyat indonesia Kantor Cabang Unit Enrekang memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan Bank BRI yakni melayani nasabah sesuai dengan nomor urut antrian yang telah disiapkan dan memberikan pelayanan kepada nasabah yang pertama kali datang tanpa melihat status nasabah, apakah nasabah tersebut merupakan nasabah lama ataupun nasabah baru. Seperti hasil wawancara dari Ibu Sartika selaku Teller, mengatakan bahwa;

“Kami melayani nasabah sesuai dengan nomor urut antrian mereka, kami tidak membanding-bandingkan antara nasabah baru dan nasabah lama bahkan kadang-kadang jika kalau ada nasabah yang merupakan keluarga dekat atau nasabah yang kami kenal (teman dekat), mereka harus bersabar untuk menunggu giliran sesuai dengan antrian, yang duluan datang dan mengambil

³⁵Gading Mahendra, Asmadhini Handayani Rahmah, Nur Samsiyah, *Keadilan dalam Islam dan Bisnis*, <http://gadingmahendradata.wordpress.com/2009/11/27/keadila-dalam-islam-dan-bisnis> (Diakses 14 juni 2020).

nomor urut antrian lebih awal, itu yang kami layani pertama sampai seterusnya.”³⁶

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa karyawan atas nama Ibu Sartika yang bertugas sebagai teller melayani nasabah dengan adil yakni tidak membandingkan nasabah, baik itu nasabah baru maupun nasabah lama, bahkan nasabah yang memiliki hubungan keluarga dekat maupun teman dekat. Islam menganggap semua orang yang seiman adalah satu keluarga, karenanya islam tidak membedakan, baik itu yang kaya dan yang miskin, demikian juga tidak membedakan yang hitam dan yang putih. Secara sosial, nilai yang membedakan satu dengan yang lain adalah ketaqwaan, ketulusan hati, kemampuan, dan pelayanannya kepada sesama.

Berdasarkan analisa dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi strategi, karyawan dalam melayani nasabah pada bank BRI KCP Unit Enrekang sudah sesuai dengan manajemen syariah yaitu berlaku adil dalam memberikan pelayanan tanpa memandang atau berpihak kepada nasabah yang satu dengan nasabah yang lainnya. Segala pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan yang telah disepakati oleh pihak manajemen BRI Cabang Enrekang maupun di bank BRI lainnya termasuk BRI KCP Unit Enrekang.

4.3.2 Amanah dan Bertanggungjawab

Setiap manusia yang berada di permukaan bumi ini memiliki amanah dan tanggungjawab, semuanya dituntut untuk menjalankan sebaik mungkin. Allah Swt dan Rasul-Nya memerintahkan kepada setiap manusia agar selalu menunaikan amanah dalam segala bentuknya, baik amanah yang datang dari sang Khaliq maupun yang datang dari sesama manusia itu sendiri, seperti amanah seorang Muslim untuk

³⁶Sartika, Teller Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 12 Juni 2020.

menjalankan ibadah-ibadah yang wajib, amanah seorang pemimpin dalam memimpin rakyat dan bertanggung jawab atas kepemimpinannya untuk negara, amanah seorang pemimpin dalam memimpin perusahaan atas kepemimpinannya untuk perusahaan, amanah seorang kepala keluarga dalam memimpin keluarga, amanah seorang karyawan atas pekerjaan yang diberikan, amanah seorang pedagang dalam jual-beli dan sebagainya. Prinsip tersebut bermakna bahwa setiap pribadi yang mempunyai kedudukan fungsional dalam interaksi antar manusia dituntut agar melaksanakan kewajibannya dengan sebaiknya-baiknya. Sebaliknya orang-orang yang menyalahgunakan amanah (melalaikan) adalah berdosa di sisi Allah, dan dapat dihukum di dunia maupun di akhirat.³⁷

Melaksanakan standar pelayanan merupakan amanah yang harus dipertanggung jawabkan. Berani bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan dan dikerjakan dengan sepenuh hati dan bersungguh-sungguh terhadap pekerjaan tersebut. Dalam firman Allah Swt yang dijelaskan dalam Q.S al-Nahl/16:93.

وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ يُضِلُّ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ ۗ وَلِتُسْأَلُنَّ
عَمَّا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿٩٣﴾

Terjemahnya;

Dan kalau Allah menghendaki, niscaya Dia menjadikan kamu satu umat (saja), tetapi Allah menyesatkan siapa yang dikehendaki-Nya dan memberi petunjuk kepada siapa yang dikehendaki-Nya, dan Sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang telah kamu kerjakan.³⁸

³⁷Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, h. 78-80.

³⁸Departemen Agama Republik Indonesia *Al-Hikmah, Al'quran dan Terjemahannya*, h. 277.

Ayat al-Qur'an di atas mengacu kepada makna pelaksanaan bahwa segala sesuatu harus dikerjakan sesuai apa yang diperintahkan oleh Allah Swt. karena semua akan ditanya tentang apa yang dilakukan atau dikerjakan. Semua makna kata amanah, baik amanah dari Allah Swt, amanah kepada sesama manusia, maupun amanah kepada diri sendiri, bermuara kepada adanya kewajiban untuk menjalankan tugas dengan sebaiknya-baiknya dan sejujur-jujurnya, sehingga orang yang menerima amanah dituntut untuk profesional dalam menjalankan tugas, jadi seorang karyawan harus melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh dengan penuh tanggungjawab. Seperti Hasil wawancara dengan Aswar selaku *customer service* mengatakan bahwa:

“Kami sebagai pelayan nasabah yang terdepan (*frontliner*), khususnya saya pribadi sebagai *customer service* dalam melayani nasabah ditugaskan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, menjalankan pekerjaan harus dengan bersungguh-sungguh sesuai arahan dari atasan yang menunjuk pada Standar Operasional Prosedur (SOP).³⁹

Selanjutnya beliau mengatakan;

“Pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa nyaman dan kedepannya nasabah bisa loyal bahkan bisa meningkatkan citra bank BRI dimata masyarakat, nasabah bisa menjadi penyambung lida kepada masyarakat agar memilih bank BRI sebagai tempat menyimpan uang yang baik, dan lain-lain karena dibuktikan dengan pelayanan yang kami berikan dan outputnya, nasabah bertambah dan nasabah yang sudah menggunakan jasa BRI akan semakin loyal.”⁴⁰

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa karyawan yang memberikan pelayanan (*frontliner*) termasuk karyawan sebagai *costumer service* diberikan amanah dan tanggungjawab untuk selalu melayani nasabah dengan baik, agar nasabah merasa nyaman, senang dan puas atas pelayanan yang diberikan sehingga citra bank

³⁹Aswar, *Costumer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 12 Juni 2020.

⁴⁰Fadli, Kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 9 Juni 2020.

BRI KCP Unit Enrekang di mata masyarakat bisa jauh lebih baik dan kedepannya nasabah lama bisa merekomendasikan kepada masyarakat yang lain agar memilih bank BRI KCP Unit Enrekang.

Karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan aturan atau prosedur yang ada, mulai dari menyambut nasabah yang datang dan memberikan pelayanan serta menangani dan mengatasi keluhan nasabah dengan sopan, ramah, dan memberikan penjelasan dengan lemah lembut tanpa menyalahkan nasabah. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang terbaik) dalam segala hal. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap karyawan, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.

Amanah merupakan faktor penting untuk menentukan kepatuhan dan kelayakan seorang karyawan. Hal tersebut bisa diartikan dengan melaksanakan segala kewajiban sesuai dengan ketentuan Allah Subhanahu wa Ta'ala dan takut terhadap aturan-Nya. Selain itu, melaksanakan tugas yang dijalankan dengan sebaik mungkin sesuai dengan prosedurnya, tidak diwarnai dengan unsur nepotisme, tindak kezaliman, penipuan, intimidasi, atau kecenderungan terhadap golongan tertentu merupakan sikap yang mulia. Islam telah mengajarkan ummatnya untuk memiliki sifat yang mulia ini, sebaliknya ada ancaman keras bagi siapa saja yang melalaikannya.

Mengenai hal diatas menjelaskan bahwa karyawan di bank Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang harus bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditentukan untuk mengerjakan pekerjaannya masing-masing karena itu adalah amanah yang harus dipertanggungjawabkan. Pelanggaran terhadap prosedur yang ada akan dapat

mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Setiap tugas melayani nasabah bukanlah tugas ringan, kelalaian akan tugas yang dijalankan akan berakibat fatal bagi bank. Bahkan bank akan kehilangan nasabah yang dengan susah payah untuk dipertahankan. Jadi tugas seorang karyawan adalah mencari, membina dan mempertahankan nasabah.

Karyawan juga bertanggung jawab kepada nasabah yang melakukan transaksi sejak awal hingga selesai dalam menjalankan pelayanan. Karyawan yang profesional adalah karyawan yang memiliki integritas pribadi, keahlian dan tanggung jawab sosial yang tinggi serta wawasan yang luas agar mampu melaksanakan pola manajemen bank dengan profesional. Karyawan harus mampu melayani nasabah dari awal hingga tuntas/selesai sehingga nasabah merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang diinginkan. Mengetahui wewenang dan tanggung jawab sebuah pekerjaan adalah persoalan pokok dalam melaksanakan tugas yang diembannya. Artinya setiap jabatan akan diberikan tanggung jawab atas. Salah satu indikator dari tanggung jawab adalah membuat laporan atas apa yang sudah dilakukan.

Islam mendorong untuk bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban serta motivasi mereka guna menunjukkan kinerja yang prima. Tanggung jawab dalam bidang pelayanan kepada nasabah juga harus dilakukan dengan sepenuh hati, dengan niat yang tulus saat melayani nasabah sehingga tidak ada nasabah yang merasa dirugikan akibat dari kelalaian karyawan yang melayani tidak atau kurang bertanggung jawab. Islam mengajarkan untuk bertanggungjawab agar mampu mengendalikan diri dari tindakan melampaui batas kewajaran dan kemanusiaan. Tanggung jawab ini mencakup tanggung jawab kepada Allah Swt, kepada sesama dan kepada lingkungan.

4.3.3 komunikatif

Sesungguhnya dalam setiap gerak manusia tidak dapat menghindari untuk berkomunikasi. Dalam manajemen, komunikasi merupakan faktor yang paling penting dalam melakukan transformasi kebijakan atau keputusan dalam rangka pelaksanaan manajerial itu sendiri untuk menuju tercapainya tujuan yang diharapkan. Begitu pentingnya komunikasi dalam manajemen, sehingga menuntut komunikasi tersebut disampaikan dengan tepat. Komunikasi yang baik dengan penyampaian yang tepat di sebut komunikatif.

Penyampaian secara komunikatif ini mencerminkan bagaimana karyawan berkomunikasi dengan baik dengan nasabah maupun dengan sesama karyawan. Karyawan harus pandai berbicara, fleksibel tidak kaku dan juga cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Dalam dunia perbankan memiliki beberapa standar, mulai dari standar layanan, standar pakaian, standar berkomunikasi dan lain-lain. Standar berkomunikasi ini dilakukan dengan komunikasi yang lemah lembut dan memberikan penjelasan menggunakan gaya bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti nasabah, agar nasabah merasa nyaman pada saat melakukan transaksi. Sebagaimana yang dijelaskan dalam firman Allah Swt Q.S Ali-Imran/03:159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Terjemahnya;

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka,

mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”⁴¹

Ayat di atas menjelaskan tentang bagaimana cara bersikap dengan baik dalam memberikan pelayanan dan bagaimana cara berkomunikasi dengan nasabah menggunakan bahasa yang lemah lembut sehingga nasabah akan merasa nyaman, senang atau pelayanan yang diberikan sehingga nasabah tidak akan berpindah kebank lain. Melayani nasabah dengan gaya bahasa yang mudah dimengerti atau dipahami akan memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan memperoleh apa yang diinginkan. Nasabah yang melakukan transaksi diberikan kenyamanan berkomunikasi sehingga merasa tertarik untuk selalu berhubungan dengan bank dan menjadi loyal. Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat menciptakan kesan positif dengan memberikan penjelasan yang transparansi tentang informasi produk-produk yang ada di bank. Sebagaimana Hasil wawancara Pak. Azwar, beliau mengatakan bahwa;

“Kadang-kadang ada nasabah yang mengalami masalah pada transaksinya atau ingin mengetahui tentang produk bank atau hanya sekedar bertanya-tanya, Dalam melayani nasabah tersebut untuk menanganinya, pertama kami dengarkan dulu semua masalah, keluhan dan keinginannya setelah itu kami memberikan penjelasan yang jelas terhadap keluhannya itu, baru kami carikan solusi untuk jalan keluar bagaimana baiknya. Kalau ia belum mengerti dengan penjelasan kami, kami berikan penjelasan sesuai dengan gaya bahasanya sehari-hari. Kan terkadang juga ada nasabah yang kurang mengerti kalau kita menggunakan bahasa melayu, jadi kami ikuti gaya bahasanya agar bisa nyambung dan dapat dengan mudah ia mengerti atau ia pahami.”⁴²

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa sebagian nasabah bermasalah pada transaksinya atau komplain terhadap karyawan bank, untuk menangani hal

⁴¹Departemen Agama Republik Indonesia Al-Hikmah, *Al'quran dan Terjemahannya*, h. 71.

⁴²Aswar, *Costumer Service Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang*, Wawancara Pada Tanggal 12 Juni 2020.

tersebut karyawan terlebih dahulu mendengarkan apa masalah atau keluhannya baru memberikan penjelasan secara jelas, sesuai dengan bahasa yang dapat dimengerti oleh nasabah. Komunikasi antara karyawan dan nasabah sangat dibutuhkan dalam menangani sebuah masalah atau proses pelayanan kepada nasabah, agar tidak terjadi kesalahpahaman yang berakibat nasabah tidak loyal.

Hasil penelitian yang telah dilakukan, pihak bank dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah untuk dimengerti atau dipahami nasabah serta memberikan penjelasan yang mendetail tentang prooduk yang dijual atau yang ditawarkan dan memberikan penjelasan yang belum dipahami nasabah dengan memperlihatkan katalog produk yang ditawarkan untuk lebih mempermudah memberikan pemahaman kepada nasabah, serta mengarahkan nasabah yang ingin melakukan pengaduan baik itu komplein maupun masalah lainnya kepada petugas yang bersangkutan. Dengan demikian, Jelaslah bahwa hak dan kewajiban seseorang dalam manajemen secara tegas diatur di dalam hukum syariah yang dinyatakan dengan dalil dan *nash* dalam al-Qur'an dan Hadits.