

# ANALISIS PENILAIAN NASABAH TERHADAP KINERJA MARKETING PADA PT BANK MUAMALAT INDONESIA

<sup>1</sup>Ulen Bangun, <sup>2</sup>Rizky Fatmawati, <sup>3</sup>Rusda Hayati  
<sup>1,2,3</sup>STAI Syekh H. Abdul Halim Hasan Al-Ishlahiyah Binjai

[ulenburgun68@yahoo.com](mailto:ulenburgun68@yahoo.com)  
[rizkyfatmawati001@gmail.com](mailto:rizkyfatmawati001@gmail.com)  
[rusdahayati27@gmail.com](mailto:rusdahayati27@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kriteria penilaian nasabah terhadap kinerja marketing dan untuk melihat apakah penilaian nasabah tersebut dapat meningkatkan kinerja marketing Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian Penilaian yang dilakukan pihak bank dilihat dari bagaimana karyawan itu kerja, kedisiplinan, dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Penilaian juga dapat dilakukan oleh nasabah, yang berupa kritik ataupun saran. Kedua hal ini lah yang nantinya akan di evaluasi. Penilaian yang baik berdampak akan semangat para karyawan untuk terus memberikan kinerja yang baik pula yaitu berupa apresiasi, reward dan lain sebagainya. Begitu juga sebaliknya penilaian yang buruk akan berdampak buruk bagi karyawan.

**Kata Kunci :** Penilaian Nasabah, Kinerja Marketing

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine the criteria for customer assessment of marketing performance and to see whether the customer assessment can improve marketing performance. The method used in this research is descriptive. Based on the results of the research, the assessment carried out by the bank is seen from how the employee works, discipline, and responsibility for his work. Assessment can also be done by customers, in the form of criticism or suggestions. These two things will be evaluated later. A good assessment will have an impact on the enthusiasm of the employees to continue to provide good performance, namely in the form of appreciation, rewards and so on. Vice versa, a bad assessment will have a bad impact on employee.*

**Keywords:** Customer Assessment, Marketing Performance

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan sektor perbankan pada saat ini menimbulkan persaingan yang ketat. Persaing tidak hanya datang dari dalam negeri tetapi juga dari luar negeri. Agar perusahaan dapat bertahan hidup maka perusahaan harus menyeimbangkan mulai dari segi pelayanan, strategi pemasaran yang baik, kinerja marketing, segi keuangan yang harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh konsumen. Para konsumen (nasabah) merupakan salah satu asset berharga.

Saat ini dunia perbankan menjadi semakin ketat dalam persaingan mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya. Ini dilakukan sebagai wujud dalam meningkatkan jumlah nasabah setiap periodenya. Berbagai macam strategi yang dilakukan masing-masing bank untuk dapat memenuhi target tersebut. Salah satunya dengan mengutamakan pelayanan. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan, perbankan tentu saja mengutamakan pelayanan yang sebagai salah satu tolak ukur dalam melayani nasabahnya.

Dengan memberikan pelayanan yang terbaik merupakan suatu wujud kepedulian pihak bank terhadap nasabah yang menggunakan bank tersebut. Sehingga dengan begitu nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan membuat nasabah menjadi loyal terhadap Bank yang bersangkutan.

Kepuasan nasabah memang berbeda-beda, tetapi secara umum nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan apabila pelayanan tersebut sesuai dengan harapan nasabah atau bahkan melebihi harapan nasabah. Inilah yang menjadi salah satu kesuksesan suatu bank dengan memberikan kepuasan kepada setiap orang yang datang ke bank (Widyananda, 2012).

Kinerja karyawan dalam penelitian ini dikhususkan kepada kinerja marketing. Marketing tentunya sudah menjadi hal yang sangat penting dalam kegiatan pemasaran dari bisnis karena mereka adalah satu-satunya yang mampu untuk menghubungkan antara pihak bank dengan para nasabah. Standar kerja untuk masing-masing orang mempunyai perbedaan sesuai jenis pekerjaan, organisasi atau profesi. Standar kinerja merujuk pada tujuan

organisasi yang telah dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsional (Widyananda, 2012).

Sementara, di dalam peraturan PT. Bank Muamalat Indonesia Pasal 59 perusahaan akan memberikan promosi jabatan ke jenjang yang lebih tinggi kepada setiap karyawan. Promosi jabatan sendiri diberikan kepada setiap karyawan apabila di dalam perusahaan sendiri terdapat lowongan, dan perusahaan juga memandang prestasi kinerja karyawan (Muamalat, n.d.). Bukan hanya karyawan, nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia juga terus bertambah setiap tahunnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Menurut Hadari Nawawi, metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek pada saat sekarang berdasarkan yang tampak atau sebagaimana adanya (Tamara, 2018).

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data langsung dan segera yang diperoleh dari sumber data oleh penyelidik untuk tujuan khusus itu (Surakhmad, 1985), (Sugiyono, 2010) Artinya data yang diperoleh dari sumber datanya yaitu dari manager, dan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP. Binjai. Data sekunder adalah data yang lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang luar penyelidik sendiri. (Arikunto, 1998)Yaitu data yang diperoleh oleh pihak lain yang tidak berkaitan secara langsung dengan penelitian ini, seperti data yang diperoleh dari perpustakaan, web, majalah, dan sumber lainnya yang sangat membantu untuk penelitian ini(Adi, 2004).

Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dan dokumentasi. Upaya menganalisa dan dilakukan dengan teknik analisis data deskriptif, mulai dari reduksi data, penyajian data dan membuat kesimpulan serta verifikasi data.

## **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Pendirian bank Muamalat Indonesia berawal dari loka karya “Bunga Bank dan Perbankan” yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 di Cisarua. Ide ini kemudian lebih dipertegas lagi

dalam Musyawarah Nasional (MUNAS) ke IV MUI di Hotel Said Jaya Jakarta tanggal 22-25 Agustus 1990 yang mengamanahkan kepada bapak K.H. Hasan Bahri yang terpilih kembali menjadi ketua Umum MUI, untuk merealisasikan pendirian Bank Islam tersebut.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Binjai menjalankan perusahaan dengan baik. Keberhasilan yang diraih oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk dapat dilihat dari penghargaan-penghargaan yang telah diterima oleh perusahaan. Adapun penghargaan yang diperoleh perusahaan yakni Bank Muamalat kini beroperasi di 33 provinsi dengan menambah satu kantor layanan di Mamuju, Sulawesi Selatan. Pada tahun 2008 sudah dilengkapi layanan sebanyak 223 kantor di 33 provinsi. Melalui keberhasilan yang diraih oleh PT. Bank Muamalat Indonesia sudah sepantasnya perusahaan memperhatikan karyawannya.

Sementara, di dalam peraturan PT. Bank Muamalat Indonesia Pasal 59 perusahaan akan memberikan promosi jabatan ke jenjang yang lebih tinggi kepada setiap karyawan. Promosi jabatan sendiri diberikan kepada setiap karyawan apabila di dalam perusahaan sendiri terdapat lowongan, dan perusahaan juga memandang prestasi kinerja karyawan (Muamalat, n.d.), (Olivia et al., 2020)

Penilaian kinerja adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberi informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Menurut Veithzal & Ella (2009) penilaian kinerja merupakan sebuah mekanisme yang baik untuk mengendalikan karyawan.

Penilaian kinerja merupakan upaya membandingkan prestasi aktual karyawan dengan prestasi kerja yang diharapkan oleh organisasi perbankan. Dalam penilaian kompensasi karyawan tidak hanya menilai hasil fisik, tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, kedisiplinan, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai bidang dan level pekerjaan yang dijabatnya, khususnya bidang marketing.

Indikator kinerja digunakan untuk aktifitas dasar perilaku yang dapat diamati dengan lebih mengutamakan sudut pandang harapan kedepan dari pada melihat kearah belakang. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja perlu untuk diobservasi, menurut Wibowo (2010) terdapat tujuh indikator kinerja (Almawati, 2017). yaitu: Tujuan, standart, umpan balik, alat atau sarana, kompensasi, motif dan peluang karyawan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Winardi (2007:3) adalah :

- a. Kemampuan orang yang bersangkutan
- b. Pengalaman (kerja) sebelumnya
- c. Upaya (kerja) yang dikerahkan.
- d. Faktor-faktor tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:
- e. Kemampuan orang yang bersangkutan

Dalam setiap pekerjaan diperlukannya penilaian agar penilaian ini dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan sebelumnya serta mengukur kemampuan kinerja marketing dilapangan. Sebagai lembaga keuangan syariah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Binjai yang bertugas untuk mensejahterakan masyarakat kecil dengan prinsip syariah Islam. Maka sudah keharusan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Binjai untuk melayani dan memberikan arahan untuk mengenalkan produk-produk syariah.

Penilaian kinerja adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberi informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian kinerja merupakan sebuah mekanisme yang baik untuk mengendalikan karyawan.

Dalam setiap pekerjaan diperlukannya penilaian agar penilaian ini dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan sebelumnya serta mengukur kemampuan kinerja marketing dilapangan. Sebagai lembaga keuangan syariah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Binjai yang bertugas untuk mensejahterakan masyarakat kecil dengan prinsip syariah Islam. Maka sudah keharusan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Binjai untuk melayani dan memberikan arahan untuk mengenalkan produk-produk syariah.

Dari yang dilakukan oleh pimpinan terhadap hasil kinerja karyawan sudah sangat baik. Dengan yang dilakukan sampai sekarang ini dapat memantau bagaimana kinerja mereka. Baik dan buruk setiap kinerja karyawan dapat dikendalikan oleh pimpinan tersebut melalui penilaian nasabah ataupun penilaian pimpinan langsung.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Rudianto, nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Binjai yang menerangkan bahwa, “biasanya saya langsung memberikan kritikan kepada marketing jika melakukan kesalahan ya seperti menegur kesalahan yang dilakukannya secara langsung. Dan ditanggap baik oleh pihak bank dengan mengevaluasi kinerja setiap harinya dengan menasehati, menegur dan sebagainya.”

Penilaian itu sangat diperlukan agar para karyawan termotivasi untuk terus menjadi lebih baik. Penilaian yang dilakukan pihak bank dilihat dari bagaimana karyawan itu kerja, kedisiplinan, dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Penilaian juga dapat dilakukan oleh nasabah, yang berupa kritik ataupun saran. Kedua hal ini lah yang nantinya akan di evaluasi.

Selama ini hal tersebut sudah dan terus dilakukan dengan baik dengan tujuan agar terjalin kinerja yang baik antara pimpinan, karyawan dan nasabah. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Binjai berusaha selalu menunjukan kinerja yang baik mulai dari pelayanan kepada nasabah baru maupun nasabah lama selalu bersikap bijak, sopan, sabar dan adil.

Menurut Rivai dan Fawzi dalam buku Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan, “ Kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.”(Rismawati, 2018).

Pengertian dan fungsi kinerja untuk kerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Unjuk kerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi untuk meningkatkannya.

Jika para karyawan melakukan kesalahan, biasanya yang kita lakukan adalah memberikan teguran agar apa yang telah dilakukan tidak terulang

kembali. Ini sangat efektif dalam mengubah kinerja karyawan tidak terkecuali marketing. Jika kinerja para karyawan baik biasanya diberikan reward dengan pemberian insentif dan apresiasi lainnya agar terus memberikan semangat kerja yang baik kepada karyawan.

### **Kesimpulan**

1. Penilaian kinerja adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberi informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian kinerja merupakan sebuah mekanisme yang baik untuk mengendalikan karyawan. Penilaian yang dilakukan pihak bank dilihat dari bagaimana karyawan itu kerja, kedisiplinan, dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Penilaian juga dapat dilakukan oleh nasabah, yang berupa kritik ataupun saran. Kedua hal ini lah yang nantinya akan di evaluasi. Langsung memberikan kritikan kepada marketing jika melakukan kesalahan ya seperti menegur kesalahan yang dilakukannya secara langsung. Dan ditanggap baik oleh pihak bank dengan mengevaluasi kinerja setiap harinya dengan menasehati, menegur dan sebagainya
2. Jika para karyawan melakukan kesalahan, biasanya yang kita lakukan adalah memberikan teguran agar apa yang telah dilakukan tidak terulang kembali. Ini sangat efektif dalam mengubah kinerja karyawan tidak terkecuali marketing. Jika kinerja para karyawan baik biasanya diberikan reward dengan pemberian insentif dan apresiasi lainnya agar terus memberikan semangat kerja yang baik kepada karyawan. Penilaian yang baik berdampak akan semangat para karyawan untuk terus memberikan kinerja yang baik pula yaitu berupa apresiasi, reward dan lain sebagainya. Begitu juga sebaliknya penilaian yang buruk akan berdampak buruk bagi karyawan

### **Saran**

1. Sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan hal-hal kecil yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, salah satunya adalah memotivasi karyawan.

2. Untuk meningkatkan sistem kinerja yang lebih maksimal lagi semua karyawan harus diberikan motivasi setiap sebulan sekali agar semua karyawan mampu menjadi karyawan yang berprestasi
3. Adanya upaya pendekatan antara manager dengan karyawan agar karyawan merasa nyaman sehingga dapat memperbaiki dan meningkatkn kinerjanya.
4. Perlunya meningkatkan kualitas SDM marketing melalui berbagai pelatihan

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, R. (2004). *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum* (Granit (ed.)).
- Almawati, L. I. (2017). *Analisis Penilaian Kinerja Karyawan Di Bmt Taruna Sejahtera Kantor Cabang Bringin*.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Muamalat, P. B. (n.d.). *Ittifaq Muamalat Periode 2006-2008 antara PT. Bank Muamalat dengan Serikat Pejuang Muamala*.
- Olivia, H., Tanjung, D. F., & Sugianto. (2020). Pengaruh Margin Keuntungan dan Biaya Administrasi Terhadap Minat Nasabah Pembiayaan Kpr Syariah Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Binjai. *Seminar Nasional Teknologi Komputer Dan Sains (SAINTEKS)*, 521–529. <http://seminar-id.com/prosiding/index.php/sainteks/article/view/490>
- Rismawati, M. (2018). *Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Celebes Media Perkasa.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Surakhmad, W. (1985). *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Tarsito.
- Tamara, C. R. (2018). *Analisis Peran Pembiayaan Qardhul Hasan Dalam Peningkatan Usaha Kecil di Koperasi Syariah Karya Mandiri Desa Telaga Sari*. 22.
- Widyananda, F. (2012). Model Analisis Kinerja Karyawan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Malang. *Ekonomi Pembangunan*, 10(2), 158.