

Analisis Penilaian Nasabah Terhadap Kinerja Marketing Pada Bank Muamalat Indonesia

Febyh Ai Nurhasanah^{*1}, Ana Fauziah Pangestuti², Muhamad Malikul Adil³, Suryo Budi Santoso⁴

¹²³⁴Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

*E-mail: febyhan18@gmail.com¹, anafauziahp16@gmail.com², malikuladil6@gmail.com³
suryobs@gmail.com⁴

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pihak bank ataupun nasabah terhadap kinerja marketing dan untuk melihat apakah penilaian tersebut dapat meningkatkan kinerja marketing. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasilnya, penelitian yang dilakukan pihak bank dilihat dari kinerja karyawan, kedisiplinan, tanggungjawab terhadap pekerjaannya. Hasil kinerja karyawan yang bekerja dengan baik diberikan reward dengan pemberian insentif dan apresiasi lainnya agar terus semangat kerja yang baik.

Keywords : *penilaian kinerja, kinerja marketing, peningkatan mutu.*

1. PENDAHULUAN

PT Bank Muamalat Tbk disahkan pada tanggal 01 November 1991 sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia. Bank ini dimulai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Institut Cendekiawan Islam Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian didukung oleh negara. Bank Muamalat resmi dibuka pada tanggal 01 Mei 1992.

Akta Pendirian ini telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 21 Maret 1992 dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 dan juga didaftarkan di Pengadilan tepatnya di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No. 970/1992 tanggal 30-03-1992 dan juga diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 28-04-1992 Nomor 34 dan Lampiran Nomor 1919A. Ketentuan Perbankan Asosiasi diubah pada tanggal 28 Januari 2022. Akta No. 18 dibuat langsung di hadapan Notaris Ashoya Ratam, S.H. M.Kn. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menerima perubahan tersebut dan telah didaftarkan berdasarkan suratnya tertanggal 31 Januari 2022 No. AHU-AH.01.03- 0070769 yang

selanjutnya diumumkan pada tanggal 3 Mei 2022 dalam Berita Negara Republik Indonesia, tambahan Negara Republik Indonesia lainnya No. 004853.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia tanggal 24 April 1992 no. 430/KMK.013/1992 di Jakarta diberikan izin usaha bagi Perseroan untuk beroperasi sebagai Bank Umum. Pada tanggal 27 Oktober 1994, BMI resmi beroperasi sebagai Bank Devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/76/KEP/DIR. Dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-79/MK.03/1995 tanggal 6 Februari 1995, perusahaan ini resmi bernama Bank Devisa. Di Bursa Efek Indonesia (BEI), saham Bank Muamalat tidak tercatat.

Sesuai No. S-9383/MK.5/2006 Keputusan Menteri Keuangan status Bank Persepsi diperoleh BMI pada 28 Desember 2006 yang memungkinkan perusahaan menerima premi pajak. Program Penjaminan Perusahaan Penjamin Simpanan dituangkan dalam Surat Perusahaan Penjamin Simpanan No. S.617/DPMR/VII/2013 mengenai Keanggotaan Perusahaan Penjamin Simpanan.

Website Resmi Bank Muamalat Indonesia (<https://www.bankmuamalat.co.id/>) Pendapat Peneliti pada tahun 2020, tiga *Talent Excellence Awards 2020* dianugerahkan sebagai perusahaan yang luar biasa dalam manajemen talenta. Tahun 2020 & 2021 PT BMI Tbk menjadi salah satu bank terbaik di dunia versi majalah Forbes (*World's Best Banks 2021*). Selanjutnya, Bank Muamalat didaulat menjadi pemenang *Indonesia's Shariah Finance Awards 2021 for Outstanding Innovation with Rs 25 Triliun Customer Service Facility Development*, menurut Media Warta *Economy*. Kemudian, di Tahun Baru 2022, Bank Muamalat dinobatkan sebagai bank syariah terbaik untuk layanan dan loyalitas nasabah dalam *Satisfaction, Loyalty and Engagement (SLE)* ke-4 tahun 2021.

Bank Muamalat Indonesia mengoperasikan perusahaan yang menggunakan keduanya. Dengan keberhasilan Bank Muamalat Indonesia Pasal 59 Perusahaan mengangkat seluruh pegawainya ke jabatan yang lebih tinggi. Promosi ini sendiri diberikan kepada karyawan yang bekerja pada perusahaan ketika ada lowongan dan perusahaan juga melihat kinerja karyawan tersebut (Muamalat.id).

Perkembangan sektor perbankan masa sekarang merupakan salah satu sektor dengan pertumbuhan tercepat. Pesaing yang ada berasal dari luar negeri dan dalam negeri. Sebuah bisnis dapat mempertahankan eksistensinya dengan meningkatkan kinerja dari layanan, tanggung jawab, dan strategi pemasaran. Untuk mencapai kinerja yang berkualitas, suatu perusahaan harus mampu mengembangkan produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, sebagai gebrakan baru Bank Muamalat Indonesia konsisten membuat trobosan produk keuangan syariah.

Salah satu faktor penentu keunggulan bersaing suatu bank adalah pelayanan yang prima. Jika kualitas pelayanan bank sesuai dengan harapan nasabah, nasabah akan puas dan loyal kepada bank. Namun, untuk meningkatkan pertumbuhan perusahaan yang menguntungkan dalam jangka panjang. Pelayanan yang baik masih kurang. Bisnis perlu meneliti, memantau, dan memahami apa yang diinginkan konsumen dari layanan dan produk yang mereka tawarkan.

Pada dasarnya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kecakapan perusahaan dalam melayani nasabah. Jika pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabah sesuai dengan harapan nasabah, maka tentunya nasabah akan menilai kualitas layanan yang diberikan, begitu pula sebaliknya jika layanan yang diberikan kepada nasabah tidak sesuai dengan harapan tentunya nasabah tidak akan puas dan akan salah menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perusahaan harus konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik agar nasabah selalu memiliki kesan positif terhadap bank.

Dengan terus berkembangnya ekonomi Indonesia, Bank Muamalat juga memiliki tanggung jawab yang besar dalam perekonomian di Indonesia. Kinerja SDM yaitu mutu rekognisi, kompetensi, dan perangai karyawan. Jika diukur, kinerja individu berkaitan erat dengan kinerja organisasi secara keseluruhan. Keberhasilan perbankan syariah tidak hanya dapat menghasilkan keuntungan, tetapi juga manfaat sosial bagi masyarakat luas. Secara inheren SDM sebagai tenaga kerja tergantung pada wawasan, kecakapan, kesehatan mental, dan sikap yang baik.

Menurut Schriber, kinerja berasal dari kata "*perform*" yang bermakna melaksanakan menjalankan atau memenuhi suatu kewajiban. Hasil kerja harus dimiliki dan dicapai oleh seseorang dalam organisasinya selaras dengan tugas dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi, sesuai etika dan norma, serta taat terhadap aturan. Unjuk kerja berlaku dalam suatu organisasi, dimana ada pelaku yang mencapainya (orang), sekumpulan orang, tujuan organisasi, aturan, skala, serta alat ukur (*tools*).

Seberapa besar pengaruh kinerja marketing karyawan Bank Muamalat terhadap mutu perusahaan? Aspek apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan? Bagaimana tanggapan nasabah terhadap kinerja Bank Muamalat? Apa yang karyawan dapatkan dari kinerja yang telah dilakukan? Untuk menjawabnya dilakukan penelitian berjudul: Analisis Penilaian Nasabah Terhadap Kinerja Marketing Pada Bank Muamalat Indonesia.

Signifikansi penelitian yaitu dampak dari tercapainya tujuan penelitian. Secara garis besar, signifikansi penelitian terdiri atas signifikansi ilmiah yang diarahkan pada pengembangan ilmu atau kegunaan teoritis dan signifikansi praktis, yaitu membantu memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada. Dengan kata lain, titik berat penelitian untuk penulisan artikel ini diarahkan pada penilaian nasabah terhadap kinerja marketing karyawan Bank. Hal ini dapat memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan.

Dalam penelitian ini menjabarkan bagaimana kinerja marketing Bank Muamalat sebagai upaya peningkatan mutu bank. Hasil ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan Manajer perusahaan dalam mengambil atau menyusun suatu kebijakan. Selain itu penelitian tidak hanya bermanfaat pada konteks pengembangan kebijakan teori dan praktik, melainkan dapat memberikan kontribusi terhadap lahirnya suatu sistem kinerja yang baik.

Mengetahui pengaruh kinerja marketing, aspek yang mempengaruhi kinerja, penilaian nasabah terhadap perusahaan, serta apa yang didapatkan jika karyawan sudah melakukan kinerja yang baik di Bank Muamalat Indonesia. Hal tersebut menjadi tujuan dalam penelitian ini.

Kinerja bukanlah sifat individu, seperti kemampuan, tetapi salah satu manifestasi dari bakat dan kemampuan itu. Kinerja atau prestasi juga bermakna catatan hasil dari suatu fungsi yang dijalankan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Fahmi (2018:2), “Kinerja adalah Pencapaian organisasi dari waktu ke waktu baik untuk tujuan bisnis atau bukan bisnis”.

Menurut Afandi (2018:83), “Kinerja adalah hasil yang mampu diperoleh individu atau sekumpulan orang sesuai dengan kewajiban dan kewenangan, sesuai ketentuan yang disahkan, tanpa melanggar hukum dan tanpa bertentangan dengan norma masyarakat”.

Menurut Bintoro & Daryanto (2017:105), “Kinerja adalah kesanggupan untuk melaksanakan aktivitas sesuai tanggung jawab yang diberikan dengan harapan hasil yang baik”.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, kinerja dapat didefinisikan sebagai prestasi yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok yang pengaturannya telah ditetapkan sebelumnya dengan melakukan dengan penuh tanggung jawab, bertanggung jawab atas hasil yang diharapkan.

Tinjauan kinerja merupakan kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh perusahaan terhadap kinerja seorang pegawai atau karyawan. Kegiatan penilaian kinerja merencanakan, memantau dan mengevaluasi kinerja karyawan.

Evaluasi kinerja menurut Bintoro (2017), “Penilaian kinerja merupakan proses suatu organisasi mengerti, mengukur dan mengevaluasi kinerja pegawainya secara akurat”.

Menurut Susilowati, Retnowulan & Widiyanti (2018), “Penilaian kinerja merupakan Aktivitas yang dijalankan untuk mengetahui prestasi yang dicapai karyawan”.

Menurut Chusminah & Haryati (2019), “Evaluasi kinerja Kinerja memberikan informasi spesifik tentang perilaku dan kinerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan”.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, penilaian kinerja dapat dinyatakan sebagai penilaian perusahaan terhadap karyawan. *Review* yang baik akan memberikan efek positif sehingga akan lebih baik lagi dalam bekerja di kemudian hari.

Pemasaran adalah strategi bisnis yang bertujuan untuk mempromosikan produk atau layanan. Sebagai karyawan yang bekerja di bagian pemasaran, Anda harus memiliki banyak peluang untuk menarik konsumen (pelanggan) dengan memahami kebutuhan konsumen, merencanakan promosi yang tepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Kinerja pemasaran adalah kinerja perusahaan dalam memasarkan suatu produk atau jasa secara umum.

Menurut Arbawa & Wardoyo (2020), kinerja pemasaran adalah suatu konsep menaksir kinerja karyawan dalam memjajakan produknya.

Menurut Oktavianus (2019), "Kinerja pemasaran adalah Kesuksesan bisnis selama periode tertentu sebagai nilai keaktifan yang dirancang dan dilaksanakan untuk menetapkan apakah skema yang disusun sudah efektif, atau justru sebaliknya".

Pemasaran relasional harus terjalin dalam pemasaran untuk menjalin, memelihara, dan mempererat hubungan dengan konsumen serta pemangku kepentingan lainnya. Tidak hanya mengembangkan strategi baru untuk menarik pelanggan, selain itu terus berupaya menjaga nasabah yang telah tergabung serta menjaga hubungan yang *profitable*. Dengan pemikiran ini, konsep pemasaran tidak hanya berfokus dengan menjual produk atau layanan jasa namun menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.

Mendirikan, memajukan, menjaga hubungan baik perusahaan, dan pelanggan merupakan pengertian dari pemasaran relasional bertujuan menjalin hubungan dengan organisasi lainnya secara langsung atau tidak akan mempengaruhi keberhasilan perusahaan sebagai salah satu upaya pemasaran perusahaan.

Kotler dan Keller mengungkapkan, yang menyatakan bahwa tujuan pemasaran relasional adalah "Menciptakan interaksi yang langgeng dan saling memuaskan antar pemangku kepentingan". Pemasaran hubungan pelanggan (CRM) berfokus pada menciptakan interaksi satu-ke-satu dengan pelanggan. Ini membutuhkan pengetahuan yang detail dan tepat tentang keadaan, sikap, keperluan, serta preferensi.

Menurut seorang ahli yang bernama Adi S, penambahan tingkat kata berarti lapisan-lapisan dari sesuatu kemudian membentuk suatu susunan. Level juga bisa berarti pangkat,

tingkatan, dan kasta. Sedangkan perbaikan berarti kemajuan. Umumnya perbaikan adalah usaha meningkatkan kualitas maupun kuantitas. *Upgrade* bisa berarti menambah keterampilan dan kemampuan. Selain itu, perbaikan juga berarti pencapaian dalam proses, skala, sifat, serta hubungan.

Menurut Phillip B. Crosby, kualitas memenuhi permintaan sesuai dengan permintaan. Memenuhinya kriteria atau standar kualitas tertentu diartikan sebagai berkualitas. Standar kualitas mencakup bahan dasar untuk proses produksi dan produk jadi.

Menurut Edwards Deming, kualitas merupakan kesamaan pasar dengan permintaan konsumen. Jika suatu perusahaan mampu menguasai pangsa pasar dapat dikatakan perusahaan tersebut berkualitas sebabnya produksi yang dilakukan mengarah pada kepuasan konsumen. Ketika konsumen puas, mereka dengan loyal menggunakan produk perusahaan berupa barang atau jasa. Peningkatan kualitas berarti perubahan menjadi lebih baik. Peningkatan mutu adalah gambaran orang atau sumber daya lain yang dapat diusahakan untuk mencapai hasil yang unggul.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan pada penelitian ini. Metode penelitian sangat penting dalam penelitian ilmiah karena merupakan sarana untuk mencapai tujuan.

Menurut Sugikino (2019:18), metode deskriptif kualitatif ialah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi post-positivis serta dipakai dalam mempelajari objek alam dengan penelitian sebagai alat utamanya. Penghimpunan data dengan segmentasi, analisis data survei kualitatif, dan hasil survei kualitatif menyoroti pentingnya generalisasi.

Menurut seorang ahli bernama Hadari Nawawi, metode deskriptif adalah teknik pemecahan masalah yang mengkaji keadaan suatu objek atau objek saat ini berdasarkan apa yang sedang dilihat atau bagaimana tampilannya.

Kesimpulan dari pengertian di atas bahwa penelitian kualitatif deskriptif ialah suatu metode menggambarkan fenomena dengan kalimat dan deskripsi verbal yang sesuai. Salah satu variasi data yang tersedia dalam survei ini yaitu data tercatat. Data dokumen merupakan data penelitian berupa jurnal, faktor, memo, surat, notulen, atau laporan program.

Berdasarkan sumber data, penelitian ini menggunakan data marjinal (skunder). Data penelitian yang peneliti terima dengan cara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain baik lisan maupun tulisan.

Ruang lingkup merupakan sebuah metode yang digunakan untuk pembatasan hal-hal yang akan dikaji. Pada penelitian ini ruang lingkupnya yaitu ilmu ekonomi lebih khusus pada analisis penilaian kinerja marketing pada Bank Muamalat Indonesia. Data penelitian ini berasal dari hasil wawancara dengan salah satu nasabah Bank Muamalat Indonesia di KCP Binjai atas nama Bapak Rudianto. Teknik analisis data yang digunakan yaitu studi literatur.

Studi literatur yaitu sebuah proses pencarian berbagai hasil kajian atau studi yang akan berkorelasi dengan penelitian yang dijalani. Studi literatur termasuk sumber data sekunder. Sumber data dari jurnal ilmiah, karya ilmiah. Pada metode ini peneliti mencari judul artikel yang sesuai dengan pembahasan, setelah membaca, dan membuat sebuah resume hal tersebut dijadikan data penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kecakapan perusahaan dalam melayani nasabah. Jika pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabah sesuai dengan harapannya, maka tentunya nasabah akan menilai kualitas layanan yang diberikan, begitu pula sebaliknya jika layanan yang diberikan kepada nasabah tidak sesuai dengan harapan tentunya pelanggan tidak akan puas dan akan salah menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perusahaan harus konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik agar nasabah selalu memiliki kesan positif terhadap bank.

Nasabah adalah konsumen yang menggunakan produk manufaktur sekaligus pengguna jasa perusahaan. Nasabah adalah orang yang akan datang untuk membeli suatu produk di tempat yang sama. Dalam konteks bank itu sendiri, nasabah tersebut adalah mereka yang menggunakan jasa perbankan untuk kebutuhannya sendiri atau merupakan perantara untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah orang perseorangan atau badan hukum yang memiliki rekening tabungan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpan pinjam di suatu bank.

Akibatnya, nasabah tabungan, termasuk nasabah perbankan, terpenuhi keinginan, dan kebutuhannya. Nasabah simpanan adalah nasabah yang menitipkan tabungan dalam bentuk simpanan pada suatu bank atas dasar kemufakatan. Dengan hal tersebut, nasabah mempercayakan sebagian uangnya atau tabungannya untuk diproses oleh bank dan dengancara tersebut, nasabah merasa tenang sepenuhnya.

Penawaran pelayanan perbankan yang semakin baik, maka akan semakin baik pula. Jika nasabah membutuhkan yang berkaitan dengan bank, nasabah akan mentap hanya dengan satu bank. Begitu juga sebaliknya jika pelayanan bank tidak sempurna, nasabah akan mencaribank lain untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Faktanya, pelanggan dibagi menjadi tiga kelompok:

a. Pelanggan baru

Ini adalah pelanggan pertama yang mendatangi bank hanya untuk memperoleh petunjuk atau keterangan dari perusahaan atau siap untuk melakukan transaksi. Meskipun pelanggan hanya ingin mencari informasi terlebih dahulu, bukan tidak mungkin untuk memproses transaksi pelanggan karena sikap pelayanan yang prima.

b. Pelanggan tetap

Pelanggan tetap adalah pelanggan yang menggunakan jasa yang ada. Namun, frekuensi transaksi dan jumlah pengunjung yang tidak terlalu sering.

c. Pelanggan utama

Pelanggan utama adalah orang-orang yang kami hubungi secara rutin. Pelanggan utama dalam hubungan kami adalah nomor satu. Pelanggan ini sangat setia dan sikap kita terhadap mereka harus selalu dijaga. Metode untuk mengukur kegiatan pelayanan

perusahaan berdasarkan kinerja karyawan terhadap penggunaan jasa merupakan konsep kualitas.

Harus dipahami bahwa layanan adalah aktivitas apa pun yang dilakukan oleh organisasi atau individu untuk memberi manfaat bagi konsumen. Menurut Parasuraman dkk. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, antara lain:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Kemampuan entitas untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar yang dimaksud. Penampilan, kemampuan, kondisi lingkungan sekitar, fasilitas dari entitas merupakan bukti riil dari pelayanan dan jasa yang diberikannya, termasuk kemampuan karyawannya.

2. Keandalan

Kesiapan entitas memberikan pelayanan yang akurat dan andal.

3. Responsif

Entitas menyediakan layanan yang cepat dan akurat pada pelanggan.

4. Jaminan

Jaminan adalah wawasan, keteraturan dengan norma, dan kecakapan karyawan untuk meningkatkan keyakinan nasabah pada perusahaan. Ini mencakup banyak faktor seperti komunikasi, keandalan, keamanan, kompetensi, dan kesopanan. Menurut Islam, penyampaian layanan harus halus, menghilangkan sikap acuh tak acuh, dan bersikap toleran terhadap pelanggan untuk menghindari rasa takut, tidak percaya, dan bahaya dari layanan yang mereka terima.

5. Empati

Empati adalah bentuk minat pribadi atau pribadi yang tulus pada klien dengan mencoba memahami kebutuhan klien.

Dalam pandangan Islam, kinerja adalah aktivitas yang berperan penting dalam kehidupan bermasyarakat dan salah satu saran hidup. Pekerjaan yang direkomendasikan oleh agama sering digunakan sebagai standar penilaian orang, bahkan pekerjaan. Seiring dengan modal dan faktor alam lainnya ialah salah satu alat produksi yang paling penting. Kewajiban semua umat manusia yaitu bekerja, ketika seorang muslim bekerja berarti memberikan *maslahah* (kebaikan) baik untuk dirinya ataupun orang lain. Selaras dengan penjelasan dalam Al-Qur'an Surah At-Taubah (09) :105.

Sumber daya manusia memiliki kriteria dari perspektif Islam atau Syariah adalah:

1. Bertakwa serta beriman kepada Allah SWT

Unsur tersebut menjadi pondasi karakter yang menciptakan pegawai berkualitas.

2. Kepribadian yang baik

Pekerja memiliki sifat dan akhlak yang baik, seperti rasa tanggung jawab, integritas, kejujuran, dan ketekunan yang diterapkan dalam setiap pekerjaannya.

3. Sehat secara fisik

Semua pekerja harus dalam kondisi yang baik melalui berbagai upaya seperti mengkonsumsi makanan bergizi, olahraga, istirahat, dan seimbang dalam melakukan kegiatan lainnya.

4. Sehat mental

Termasuk kemantapan mental dalam melakukan pekerjaannya, mempunyai spirit bekerja, dan antusias.

5. Trampil

Tolak ukur dalam menetapkan tenaga kerja berkualitas adalah kecakapan (*Skill*) dalam bidang pekerjaan yang dihadapi.

Evaluasi kerja adalah prosedur yang digunakan untuk menilai hasil kinerja oleh manajemen perusahaan untuk memberitahukan informasi individu kepada semua karyawan tentang kualitas kerjanya, dalam beberapa hal yang berkaitan dengan kepentingan perusahaan. Evaluasi kinerja merupakan upaya untuk membandingkan kinerja pegawai yang sebenarnya dengan kinerja yang diharapkan oleh organisasi perbankan.

Dalam evaluasi penilaian kompensasi karyawan tidak hanya mengevaluasi kemampuan fisik mereka tetapi juga kinerja mereka secara keseluruhan dalam berbagai bidang seperti disiplin, kemampuan kerja, keahlian, dan pemasaran. Menyimpang dari definisi *performance*, *performance* digunakan sebagai aktivitas dasar pelakunya yang lebih suka mengamati sudut pandang yang berbeda daripada melihat ke belakang.

Untuk mengukur kemampuan pemasaran di lapangan, mutlak diperlukan penilaian yang dapat mengoreksi kesalahan masa lalu. PT Bank Muamalat Indonesia sebagai Lembaga Keuangan Syariah bertanggung jawab atas kesejahteraan masyarakat kecil dengan prinsip Syariah. Oleh karena itu, sudah menjadi keharusan bagi PT Bank Muamalat Indonesia memberikan instruksi dan layanan kepada manajemen untuk menginformasikan kepada seluruh karyawan secara individu tentang kualitas pekerjaannya untuk kepentingan perusahaan.

Dalam kandungan Al-Qur'an, syariat dapat dijelaskan dalam salah satu surah dan ayat. Janganlah kamu mengikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui (QS. Al-Jassiyah:18). Aturan penerjemahan di atas diberikan oleh Allah SWT untuk menjaga keadilan dalam segala aspek kehidupan. Perkembangan kinerja bank syariah yang hanya diukur dari pertumbuhan aset dan pangsa pasar, tidak membedakannya dengan bank tradisional sebagai organisasi yang berorientasi pada keuntungan. Evaluasi kinerja bank tersebut tidak boleh hanya dinilai dari profitabilitas, tetapi harus diselaraskan dengan syariah Islam, yang mencerminkan bank syariah dalam praktiknya.

Penilaian kinerja adalah kemampuan mekanisme yang baik untuk mengelola karyawan. Karena setiap pekerjaan memerlukan evaluasi, ini memungkinkan kami untuk

memperbaiki kesalahan sebelumnya dan mengukur kemampuan kinerja pemasaran di bidang ini. Sebagai lembaga keuangan syariah yang menerapkan prinsip syariah Islam untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat kecil. Selain itu, PT Bank Muamalat Indonesia memberikan layanan dan bimbingan untuk pengenalan produk-produk Syariah. Hasil kinerja pegawai lebih baik setelah dilakukan oleh pimpinan. Dilakukan sampai sekarang dapat memantau bagaimana kinerja karyawannya. Kinerja karyawan dapat dipantau oleh manajer melalui ulasan pelanggan atau tinjauan manajemen langsung.

Pengertian dan fungsi kinerja adalah pekerjaan yang dilakukan karyawan atau perilaku aktual yang konsisten dengan peran mereka masing-masing dalam suatu organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi kinerja karyawan menjadi faktor yang sangat penting, maka suatu organisasi harus melakukan berbagai kegiatan untuk meningkatkannya. Ketika seorang karyawan melakukan kesalahan, mereka biasanya diberi peringatan agar kesalahan itu tidak terjadi lagi. Hal ini sangat efektif dalam mengubah kinerja karyawan, tidak terkecuali pemasaran. Kinerja karyawan yang baik biasanya diganjar dengan insentif dan penghargaan lainnya agar karyawan tetap senang dan antusias dengan pekerjaannya.

Pengaruh kinerja marketing terhadap mutu Bank Muamalat Indonesia berpengaruh sangat besar karena pengakuan perusahaan atas usaha dan prestasi karyawan dapat mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik untuk kepentingan perusahaan. Menurut Riyadi, talenta menjadi faktor terpenting bagi perusahaan. Pencapaian tujuan organisasi akan terhambat jika dalam pengelolaan sumber daya manusia mengalami kegagalan baik dari segi kinerja, profitabilitas, maupun kelangsungan hidup organisasi.

Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh prestasi individu para karyawannya. Meningkatkan efisiensi kerja karyawan untuk mencapai tujuannya selalu diusahakan oleh organisasi. Isu kinerja menjadi masalah yang selalu dihadapi manajemen. Dengan hal tersebut, aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan perlu diwaspadai oleh manajemen. Kemampuan intelektual, kemampuan mengelola diri sendiri, dan kemampuan berhubungan dengan orang lain menjadi salah satu ukuran kinerja karyawan.

Aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Sjafri Mangkuprawira & Aida Vitalaya adalah:

1. Aspek pribadi

Mencakup aspek wawasan, kecakapan, kompetensi, percaya diri, motivasi diri, serta kewajiban.

2. Aspek Kepemimpinan

Mencakup kualitas manajer dan penanggungjawab tim untuk memotivasi, melibatkan, membimbing, dan mendukung pekerjaan karyawan.

3. Aspek Tim

Termasuk kualitas dukungan dan antusiasme anggota satu tim, keyakinan di antara anggota tim, dan kesolidaritan serta kedekatan antar anggota.

4. Aspek sistem

Meliputi sistem kerja, sarana atau prasarana kerja yang disediakan oleh organisasi, dan budaya pelaksanaan di dalam organisasi.

5. Faktor kontekstual (situasi)

Termasuk tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Dengan adanya kinerja tersebut, diperlukan adanya penilaian yang efektif yang mampu lebih menyeimbangkan pergerakan di dalam perusahaan. Evaluasi kinerja juga sudah diterapkan sejak zaman kolonial. Penilaian ini dilakukan sebagai bagian dari pengawasan pekerjaan untuk tujuan disiplin. SDM sangat penting bagi kemajuan perusahaan, memberikan perhatian khusus pada SDM perlu dilakukan oleh perusahaan. Pengakuan bahkan penghargaan atas usaha dan prestasi karyawan dapat mendorong sumber daya manusia untuk kelancaran perusahaan. Ketiadaan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dapat mengganggu pencapaian tujuan suatu organisasi, baik dari sisi kinerja, profitabilitas, maupun kelangsungan usaha.

Bapak Rudianto, merupakan seorang nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Binjai mengatakan “Beliau menyampaikan sebuah teguran dan kritikan secara langsung jika ada yang melakukannya ke perusahaan selain hal tersebut kinerja marketing dan pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Binjai sudah baik”. Hal ini disambut baik oleh perbankan dalam evaluasi kinerja harian. Evaluasi ini sangat diperlukan untuk memotivasi pegawai khususnya bagian pemasaran agar menjadi lebih baik. Evaluasi yang dilakukan oleh bank dilihat dari segi kinerja pegawai, disiplin dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Evaluasi pemasaran berupa kritik dan saran dari nasabah maupun bank, yang keduanya kemudian dijadikan bahan evaluasi. Bank Muamalat selalu melakukan ini dan akan terus melakukannya dengan baik untuk memastikan kinerja yang optimal di antara manajemen, karyawan, dan nasabah Bank Muamalat. Seluruh Bank di Indonesia Muamalat selalu berkinerja baik, mulai dari melayani nasabah baru maupun lama dengan selalu bersikap baik, bijak, sopan, santun, jujur dan adil. Menurut Rivai & Fawzi (2018), “Kinerja merupakan suatu perilaku yang ada di dunia nyata yang ditunjukkan oleh setiap individu saat dia melakukan sesuai dengan perannya dalam suatu organisasi”.

Kinerja Bank Muamalat berupaya meningkatkan kinerjanya setiap tahun dengan menunjukkan pencapaian nilai-nilai komunitas Maslahah. Karena semakin banyak yang berinvestasi dalam perekonomian, semakin banyak manfaat yang akan diperoleh dari pembangunan ekonomi. Semakin kuat hubungan ini, semakin berdampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat (Wahyuni, 2018).

Dalam penilaian diperlukan untuk semua pekerjaan dan memungkinkan untuk memperbaiki kesalahan sebelumnya dan mengukur kemampuan pemasaran untuk memasuki pasar di area ini. Sebagai Lembaga Keuangan Syariah tersebut, didedikasikan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat kecil dengan menggunakan prinsip Syariah Islam. Oleh karena itu, PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Binjai memberikan layanan dan nasihat tentang penerapan instrumen syariah.

Dari apa yang telah dilakukan manajemen terhadap hasil kinerja karyawan sudah sangat baik. Apa yang telah dilakukan sejauh ini memungkinkan kami untuk memantau

kinerja. Manajer dapat melihat seberapa baik kinerja setiap karyawan melalui ulasan pelanggan atau ulasan manajemen langsung.

Penelitian yang dilakukan pihak bank dilihat dari kinerja karyawan, kedisiplinan, dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Hasil kinerja karyawan yang bekerja dengan baik diberikan *reward* dengan pemberian insentif dan apresiasi lainnya agar terus semangat kerja yang baik.

4. KESIMPULAN

Pemasaran merupakan strategi bisnis yang bertujuan untuk mempromosikan produk atau layanan. Sebagai karyawan yang bekerja di bagian pemasaran, Anda harus memiliki banyak peluang untuk menarik konsumen (pelanggan) dengan memahami kebutuhan konsumen, merencanakan promosi yang tepat dan mudah diakses oleh masyarakat.

Evaluasi kinerja adalah proses evaluasi suatu hasil kerja yang digunakan oleh manajer untuk memberikan informasi individu kepada karyawan tentang kualitas pekerjaan mereka yang *relevan* dengan kepentingan perusahaan. Penilaian kinerja adalah mekanisme manajemen karyawan yang hebat. Evaluasi yang dilakukan oleh bank dilihat dari kinerja pegawai, disiplin dan tanggung jawab kerja. Evaluasi pemasaran berupa kritik dan saran dari nasabah maupun bank yang keduanya kemudian dijadikan bahan evaluasi.

Bank Muamalat melakukan (evaluasi) ini setiap saat dan akan terus melakukannya dengan baik sehingga tercipta kinerja yang optimal antara manajemen, karyawan dan nasabah Bank Muamalat. Seluruh Bank Muamalat di Indonesia akan selalu berkinerja baik, mulai dari melayani nasabah baru maupun lama dengan selalu bersikap baik, bijak, sopan, santun, jujur, dan adil.

Ketika seorang karyawan melakukan kesalahan, mereka diberi peringatan untuk tidak mengulangi kesalahan itu. Hal ini sangat efektif dalam mengubah kinerja karyawan, tidak terkecuali pemasaran. Kinerja karyawan yang baik biasanya diberi imbalan dengan pemberian insentif dan penghargaan lainnya untuk membuat karyawan tetap senang. Ulasan buruk memiliki dampak negatif pada karyawan.

Saran:

1. Bank harus lebih memperhatikan hal-hal kecil yang meningkatkan kinerja pegawai, termasuk motivasi pegawai.
2. Untuk lebih meningkatkan sistem kinerja, kita harus memotivasi semua karyawan untuk menjadi karyawan yang unggul dengan memotivasi karyawan setiap seminggu sekali atau sebulan sekali.
3. Antara manajer dan karyawan, ada pendekatan untuk membuat karyawan merasa nyaman sehingga mereka dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya.
4. Perlunya peningkatan kualitas SDM marketing melalui berbagai pelatihan.

REFERENSI

- Dewi, N. L. P. A. A., & Utama, I. W. M. (2016). *Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Mediasi Motivasi Kerja Pada Karya Mas Art Gallery* (Doctoral Dissertation, Udayana University).
- Fahmi, A. S. R. (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan Pada Lembaga Keuangan Syari'ah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta. *Islamic Economics Journal*, 5(2), 251-272.
- Faradilla, S. (2021). *Pengaruh Orientasi Pasar, Orientasi Kewirausahaan, Dan Intensitas Persaingan Terhadap Kinerja Pemasaran (Studi Pada Ukm Mebel Ekspor Di Kabupaten Jepara Selama Masa Pandemi Covid-19)* (Doctoral Dissertation, Unisnu Jepara).
- Fitriastuti, T. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan. *Jdm (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 4(2).
- Haryani, E. (2018). Analisis Pengukuran Kinerja Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Berdasarkan Masalah Scorecard. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(1), 358-378.
- Ii, B. 2.1 Pengertian Kinerja. *Dirga Pratama*, 13.
- Norhayatun, N. (2018). Kontribusi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat. *Jurnal Studi Agama Dan Masyarakat*, 14(1), 42-52.
- Pujoko, S. (2020). *Analisis Penilaian Kinerja Bank Syariah Dengan Metode Indeks Maqashid Syariah Pada Bank Muamalat Cabang Medan* (Doctoral Dissertation).
- Ramli, A. H., & Yudhistira, R. (2018, October). Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada Pt. Infomedia Solusi Humanika Di Jakarta. In *Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan* (Pp. 811-816).

- Risdaniar, R. (2019). *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Pt. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Rosi, K. A. (2022). *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Pt. Bank Rakyat Indonesia Tbk Dan Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk Menggunakan Metode Economic Value Added (Eva) Periode 2014-2018* (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).
- Salimah, N. H. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Malang* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Setyawan, F. D. (2018). *Evaluasi Kinerja Bank Umum Syariah Dengan Menggunakan Indeks Maqashid Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Dan Bank Muamalat Indonesia)* (Doctoral Dissertation, Universitas Brawijaya).
- Sri Jayanti, S. E. S. T. Y. (2021). *Analisis Kinerja Karyawan Pasca Mutasi Pegawai Pada Pt Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu* (Doctoral Dissertation, Iain Bengkulu).
- Stiyani, D. E. (2020). *Analisis Kinerja Keuangan Bank Syari'ah Menggunakan Metode Economic Value Added (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia, Tbk.)* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Syafrizal, R. (2019). Analisis Kinerja Islamic Human Resources Berdasarkan Metode Masalah Scorecard (Studi Kasus Pada Pt. Inalum). *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(2), 277-300.
- Website Bank Muamalat, Dikutip Dari <https://www.bankmuamalat.co.id> Pada Hari Jumat, Tanggal 23 September 2022, Pukul 00.06 Wib
- Yolanda, R. (2021). *Sistem Pelatihan Dan Pengembangan Karir Dalam Meningkatkan Kinerja Sdm Bank Muamalat Indonesia (Bmi) Kc Bengkulu* (Doctoral Dissertation, Uin Fas Bengkulu).
- Zamzami, Z. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Ditinjau Dalam Pandangan Syari'ah Di Restoran Abdullah Har Cabang Palembang. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 5(1), 67-80.