

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Obyek Penelitian

#### 1. Sejarah berdirinya BSI KC. Kudus A. Yani 1

Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, sehingga mempunyai kemampuan yang dilakukan di bagian dalam lembaga keuangan Syariah. Meningkatnya rekognisi biasa terhadap lingkungan stakeholder yang kuat, menemukan partikel penting bagian dalam perluasan ekosistem lembaga syariah di Indonesia. Sehingga, biasa disebut bank syariah<sup>1</sup>.

Bank syariah mempunyai peranan penting sebagai fasilitator pada aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri yang halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia mengalami peningkatan dan perkembangan yang cukup signifikan dalam kurun waktu tiga dekade ini. Semangat untuk melakukan percepatan tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melaksanakan aksi korporasi, seperti Bank Syariah yang dimiliki BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi sejarah baru yaitu bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini dilakukan untuk menyatukan kelebihan ketiga bank syariah agar menjadikan hadirnya layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta kapasitas permodalan yang lebih baik. didukung sinergi perusahaan induk (Mandiri, BNI, dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk bisa bersaing ditingkat global.

Penggabungan ketiga bank syariah merupakan sebuah kebanggaan yang diharapkan adanya hal baru bagian dalam renovasi ekonomi kewarganegaraan agar selalu berkontribusi secara luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia menjabat fatamorgana gaya perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan menyerahkan kebijakan bagi segenap alam.

Sebelum di merger menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Syariah Mandiri KC Kudus A. Yani 1 merupakan

---

<sup>1</sup>[Http://bsi.ac.id](http://bsi.ac.id), 2022, Dikutip tanggal 3 Februari 2022.

bagian pokok dari bank syariah lainnya yang mempunyai spirit serta sebagai putaran berpokok perbankan syariah di Indonesia. Sejak berjalan di Kudus dekat hari 2011 lalu, bank ini sebagai peranan yang baik terhadap langkah perekonomian di Kudus.

Dengan hadirnya yang mulanya BSM berganti BSI di Kudus, diharapkan bisa berguna meluaskan perekonomian, penerapan renovasi keuangan bagian dalam diagram pemerataan, perkembangan ekonomi, kestabilan keuangan agar dapat muncul sebuah kebahagiaan rakyat, dan bisa mengabdikan segala rupa kemudahan yang ditawarkan berbasis syariah.

## 2. Visi dan Misi BSI KC. Kudus A. Yani 1

### Visi Bank Syariah Indonesia :

"Menjadi Salah satu dari sepuluh Bank Syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun kedepan."

### Misi Bank Syariah Indonesia :

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia  
Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham  
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia  
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

## 3. Produk dan Layanan BSI KC. Kudus A. Yani 1

### a. Tabungan

#### 1) BSI Tabungan Valas

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan bank.

Keunggulan produk :

- (1) Dana (USD) aman dan tersedia setiap saat.
- (2) Online di seluruh cabang Bank Syariah Indonesia.
- (3) BEBAS biaya administrasi bulanan.

## 2) BSI Easy Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

Keunggulan produk :

- (1) Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSM & ATM Bank.
- (2) Bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjangkakan prima.
- (3) Kemudahan transaksi dengan mobile banking dan net banking.
- (4) Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSM, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.
- (5) Dapat dibuka melalui pembukaan rekening online.

## 3) BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.

Keunggulan produk :

- (1) Mendapat bagi hasil yang kompetitif setara deposito konter
- (2) Mendapat perlindungan asuransi syariah sampai dengan 120x setoran bulanan dan pembayaran sisa setoran untuk masa yang belum dijalani.
- (3) Dapat dilakukan topup saldo diluar setoran bulanan.
- (4) Sistem menabung dengan autodebet agar membantu disiplin menabung.
- (5) Gratis biaya administrasi bulanan.

## b. Investasi

### 1) BSI Deposito Valas

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditunjukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD.

Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

Keunggulan produk :

- (1) Nisbah Bagi Hasil yang Kompetitif.
- (2) Fasilitas ARO (Automatic Roll Over) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan.
- (3) Terdapat pilihan jangka waktu 1,3,6 dan 12 Bulan.

## 2) Deposito Rupiah

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang rupiah. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

Keunggulan produk :

- (1) Nisbah Bagi Hasil yang Kompetitif.
- (2) Fasilitas ARO (Automatic Roll Over) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan.
- (3) Terdapat pilihan jangka waktu 1,3,6 dan 12 Bulan.

## 3) BSI Reksadana Syariah

Reksa dana syariah adalah wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal sebagai pemilik harta. Dana ini selanjutnya diinvestasikan dan dikelola dalam portofolio efek syariah oleh Manajer Investasi, menurut ketentuan syariah dan tidak bertentangan dengan prinsip syariat Islam.

Keunggulan produk :

- (1) Dikelola oleh Manajer Investasi yang Profesional
- (2) Diversifikasi Investasi
- (3) Informasi yang Transparan
- (4) Likuiditas yang Tinggi
- (5) Sesuai dengan Prinsip Syariah.

## c. Emas

### 1) BSI Gadai Emas

Gadai Emas merupakan produk pembiayaan atas jaminan yang didasarkan berupa emas sebagai salah

satu alternatif untuk memperoleh uang tunai dengan cepat, peruntukkan untuk perorangan.

Keunggulan produk :

- (1) Taksiran Tinggi.
- (2) Biaya sewa penyimpanan ringan.
- (3) Layanan mudah dan cepat.
- (4) Perpanjangan otomatis
- (5) Penyimpanan emas aman dan dijamin asuransi.
- (6) Layanan difasilitasi secara online dan offline.
- (7) Jaringan luas tersebar di seluruh kota/kabupaten di Indonesia.
- (8) Melayani take over dari institusi gadai lain.

## 2) BSI Cicil Emas

Jenis emas yang dapat dibiayai, Emas lantakan (batangan) dengan minimal jumlah gram adalah 10 gram. Emas dikenal sebagai salah satu investasi yang mampu memproteksi kekayaan, khususnya jangka panjang. Dengan mencicil emas, dapat mewujudkan rencana dan impian di masa datang. Cicil Emas mewujudkan impian untuk memiliki emas dengan lebih mudah. Dengan cukup menyisihkan dana sebesar Rp.7.000 per hari, terasa lebih ringan untuk memiliki emas impian.

Keunggulan Produk :

- (1) Aman: Emas Anda diasuransikan
- (2) Menguntungkan: Tarif yang murah
- (3) Layanan Profesional: Perusahaan terpercaya dengan kualitas layanan terbaik
- (4) Mudah: Pembelian emas dengan cara dicicil
- (5) Likuid: Dapat diuangkan dengan cara digadaikan untuk kebutuhan mendesak.

## 3) BSI Fitur E-Mas

Produk BSI salah satu ini adalah yang terdapat pada BSI Mobile. Teruntuk pada nasabah yang belum memiliki aplikasi BSI Mobile terlebih nasabah bisa dapat untuk menginstal dahulu serta jika nasabah ingin untuk investasi emas dapat dilakukan proses transaksinya di fitur e-mas dimana sistem nya sangat mudah dan juga nasabah dapat membeli emas dengan harga Rp. 50.000 sudah bisa

berinvestasi emas. Informasi dan Syarat Ketentuan di fitur E-Mas sebagai berikut :

1. Nasabah yang ingin memiliki rekening emas, terlebih dahulu memiliki rekening tabungan saldo rupiah yang terdaftar pada BSI Mobile (yang disebut dengan rekening tabungan) selanjutnya juga memiliki layanan BSI Mobile.
2. Pada fitur e-mas di BSI Mobile, nasabah dapat melakukan pembukaan rekening emas via BSI Mobile, transaksi beli, jual, transfer kepada sesama nasabah pemilik rekening emas, gadai, tarik fisik emas dan penutupan rekening emas. Selain itu, nasabah dapat melihat seluruh aktivitas transaksi rekening emasnya pada menu history transaksi.
3. Prinsip Syariah dalam transaksi e-mas
4. Bank dan nasabah telah menandatangani dan menyepakati ketentuan dan syarat umum pembukaan rekening yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari syarat dan ketentuan e-mas ini.
5. sebelum syarat dan ketentuan e-mas ini ditandatangani oleh nasabah, nasabah mengakui dengan sebenarnya bahwa nasabah telah membaca dengan cermat seluruh isi syarat dan ketentuan e-mas berikut terhadap syarat-syarat umum pembukaan rekening serta semua surat dan dokumen yang menjadi lampiran syarat dan ketentuan e-mas ini, sehingga nasabah memahami sepenuhnya segala yang akan menjadi akibat hukum setelah nasabah menandatangani syarat dan ketentuan e-mas ini.

#### **4. Struktur Organisasi BSI KC Kudus A. Yani 1**

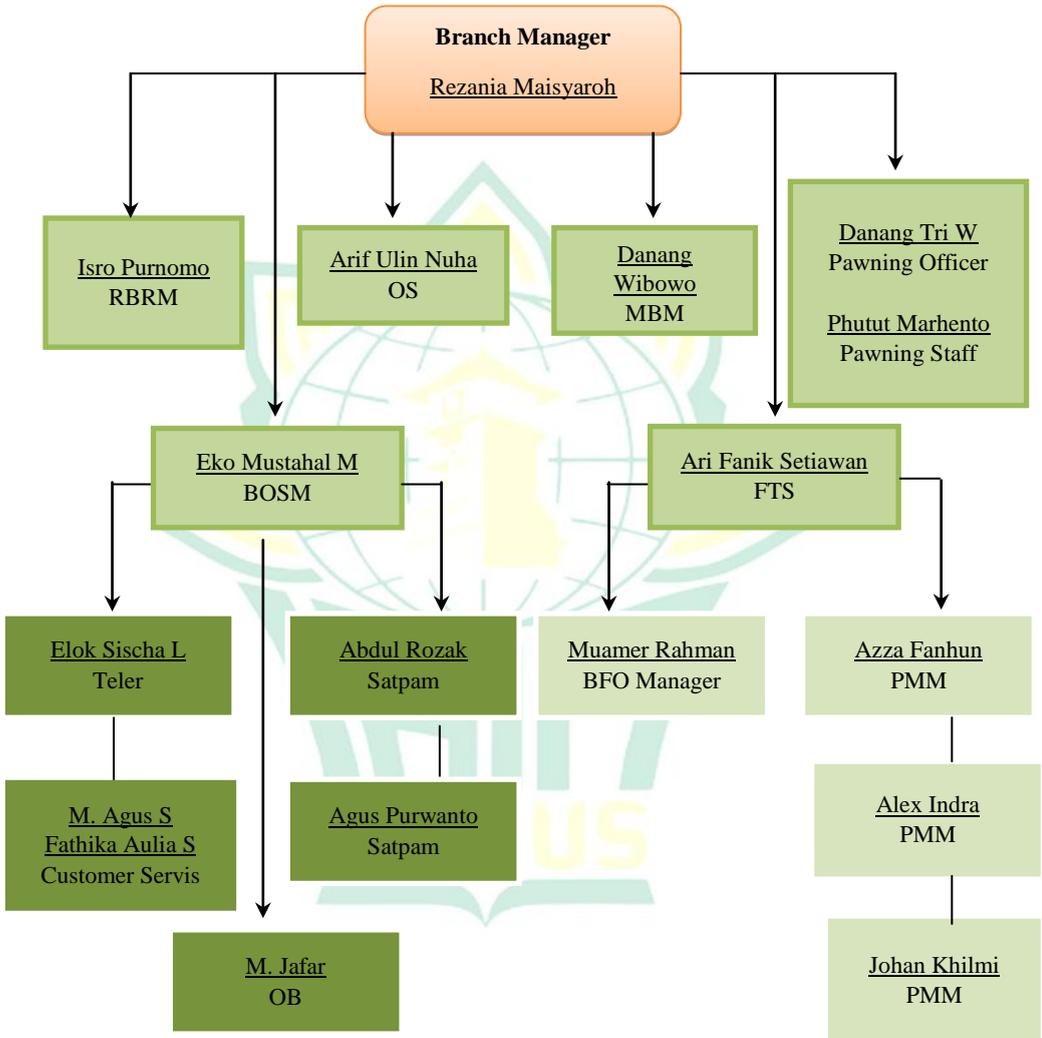
Struktur organisasi merupakan sebuah kerangka yang dimiliki oleh sebuah perusahaan dalam satu kesatuan organisasi dimana di dalamnya terdapat karyawan. Tugas dan wewenang mempunyai peran penting demi sebuah kesatuan yang utuh. Struktur organisasi membantu perusahaan untuk menempatkan individu-individu yang berpotensi dan memiliki kompeten sesuai bidang serta keahliannya. Maka dari itu, BSI KC Kudus A. Yani 1 sebagai Lembaga Keuangan Syariah memiliki

struktur organisasi yang telah jelas dan sesuai dengan *job description* masing-masing.

Dalam *job description* dari seorang pegawai sehingga dapat tertata dalam menjalankan sebuah tugas yang sesuai penetapan *job* masing-masing. Dari beberapa pegawai di BSI KC Kudus A. Yani 1 kini dapat dipermudah dalam penataan struktur organisasi yang berupa bagan seperti pada bagan di bawah ini.



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Kepengurusan**



Keterangan :

- RBRM : Retail Banking Relationship Manager
- BOSM : Branch Operational & Service Manager
- OS : Operating System
- MBM : Micro Banking Manager
- FTS : Funding & Transaction Staff
- OB : Office Boy

## B. Deskripsi Data Penelitian

### a. Sinergitas Kepiawaian Pegawai Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Untuk Investasi Emas di BSI KC Kudus A. Yani 1

Dalam penelitian yang dilakukan ketika di lapangan untuk mengetahui sinergitas kepiawaian pegawai dalam upaya menarik minat nasabah untuk investasi emas di BSI KC Kudus A. Yani 1. Bank Syariah Indonesia (BSI) pada cabang kudus yang memiliki produk emas hanyalah pada BSI KC. Kudus A. Yani 1 dan BSI KCP Kudus. Melalui pengamatan yang dilakukan ketika di lapangan, BSI KC Kudus A. Yani 1 merupakan bank yang memiliki pelayanan terbaik sehingga dijadikan sebagai bank putaran berpokok yang melakukan operasional perbankan syariah di cabang kudus lainnya. Serta produk emas yang di BSI KC Kudus A. Yani 1 dapat dikatakan baru dikenal oleh masyarakat atau nasabah sehingga sangat membutuhkan sinergitas dan kepiawaian pegawai.

#### 1. Sinergitas

Seiring berkembangnya pertumbuhan ekonomi di Indonesia yang semakin pesat serta mengalami sebuah persaingan antar perusahaan untuk meningkatkan perekonomian. Namun, dengan adanya sebuah persaingan antar perusahaan agar mewujudkan sebuah peningkatan perekonomian sehingga diperlukan adanya sinergitas. Sinergitas sendiri merupakan sebuah tindakan yang dilakukan seseorang agar mewujudkan pekerjaan yang berkualitas.

Sinergitas bisa dibangun dengan berbagai cara diantaranya komunikasi yang efektif, umpan balik yang cepat, kepercayaan dan kreativitas. Beberapa respon dari pegawai BSI terkait sinergitas pegawai dalam upaya menarik minat nasabah untuk investasi emas

#### 1) Komunikasi yang efektif

Komunikasi yang efektif dapat dilakukan ketika proses penyampaian informasi secara lengkap antara pemberi informasi dan penerima informasi dengan bahasa yang mudah di pahami.

Hal itu disampaikan Bapak Danang Wibowo bahwa ketika hendak melakukan pengenalan produk emas kepada nasabah ataupun masyarakat melalui komunikasi yang efektif, kebanyakan dari mereka belum mengenal adanya produk emas di BSI KC

Kudus A. Yani 1 melainkan kebanyakan dari mereka mengetahuinya di pegadain saja<sup>2</sup>.

Selain itu hal yang dapat dilakukan oleh seorang pegawai melalui komunikasi yang efektif bahwasanya dapat dilakukan oleh seorang pegawai agar mereka dapat mengenal adanya produk emas bisa melalui dengan manfaat benefit pada investasi emas.

Menurut Bapak Arif Ulin Nuha bahwa dengan analogi kestabilan nilai emas atau analogi inflasi serta dapat jugadengan mencondongkan instrumen investasi<sup>3</sup>.

2) Umpan balik yang cepat (*Feedback*)

Jawaban atas pertanyaan yang telah disampaikan informasi terkait penjelasan secara detail dan juga mudah di pahami oleh penerima informasi.

Berdasarkan Bapak Danang Tri bahwa dapat disesuaikan dengan segmen nasabah sehingga agar mendapatkan sebuah jawaban dari penjelasan yang telah disampaikan tersebut<sup>4</sup>.

Dari proses penyampain informasi terkait hal yang disampaikan kepada penerima informasi perlu memperhatikan cara penyampaiannya dengan *public speaking* yang baik serta dengan bahasa yang jelas.

Menurut Bapak Danang Wibowo bahwa dari *public speaking* yang sudah kita lakukan tersebut bisa dengan penyampaian mengenai perbandingan nilai emas tahun sebelumnya dengan tahun sekarang<sup>5</sup>.

3) Kepercayaan

Kepercayaan dapat diartikan sebagai perilaku yang dilakukan untuk menyakinkan seseorang terhadap informasi yang telah disampaikan.

Hal ini disampaikan Bapak Danang Tri Wibowo bahwa dari hal penyampaiannya agar dapat membangun suatu kepercayaan kepada penerima informasi bisa dilakukan dengan memberikan sebuah edukasi tentang emas dari nilai ekstrinsik maupun nilai instrinsiknya<sup>6</sup>.

<sup>2</sup>Danang Wibowo, wawancara penulis, 10 Maret, 2022, Wawancara 5, Transkrip.

<sup>3</sup>Arif Ulin Nuha, wawancara penulis, 13 Febuari, 2022, Wawancara 1, Transkrip.

<sup>4</sup>Danang Tri Wibowo, wawancara penulis, 14 Febuari, 2022, Wawancara 2, Transkrip.

<sup>5</sup>Danang Wibowo, wawancara penulis, 10 Maret, 2022, Wawancara 5, Transkrip.

<sup>6</sup>Danang Tri Wibowo, wawancara penulis, 14 Febuari, 2022, Wawancara 2, Transkrip.

Selain itu juga untuk membangun sebuah kepercayaan kepada seseorang tidaklah mudah. Perlu diperhatikan sebuah penjelasan dimana penjelasan tersebut dengan bahasa yang jelas.

Menurut Bapak Arif Ulin Nuha bahwa agar dibangun rasa percaya dari seseorang dari penjelasan yang telah diberikan kepada penerima informasi dapat juga dengan memperlihatkan *benchmark* tentang investasi emas yang ada di BSI KC Kudus A. Yani 1<sup>7</sup>.

#### 4) Kreativitas

Kreativitas dapat dibangun dari perilaku individu yang dapat menemukan ide atau inovasi baru yang akan dilakukan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Phutut Marhento bahwa dari hal kreativitas seorang pegawai yang dapat dilakukan dengan mengadakan seminar, webinar, buka gerai ataupun *door to door* ke masyarakat terkait edukasi tentang investasi emas<sup>8</sup>.

Dari proses kreativitas yang dilakukan pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya pastilah terdapat suatu perbedaan oleh karena itu perbedaan tersebut dapat menunjang peningkatan kinerja pegawai.

Menurut Ibu Arinil Husna bahwa kreativitas yang dapat dilakukan yakni dengan penyampaian yang baik serta dapat memperlihatkan portofolio investasi emas sehingga perkembangan saat ini atas kreativitas yang telah dilakukan oleh pegawai bahwa lebih banyak *clossingnya*<sup>9</sup>.

#### 2. Kepiawaian Pegawai

Kepiawaian pegawai dapat diartikan sebagai kemampuan maupun keahlian individu melalui tugas yang akan dijalankan secara professional. Dalam menjalankan suatu pekerjaan tentu kepiawaian pegawai sebagai faktor penting oleh sebab itu sangat dibutuhkan oleh perusahaan.

Kepiawaian pegawai dapat dibangun melalui kemahiran, kesiapan, tanggung jawab, disiplin dan juga sikap pegawai. Dari hal tersebut saling berkaitan dengan sesuatu yang akan dijalankan seorang pegawai melalui kemampuannya.

<sup>7</sup>Arif Ulin Nuha, wawancara penulis, 13 Febuari, 2022, Wawancara 1, Transkrip.

<sup>8</sup>Phutut Marhento, wawancara penulis, 17 Febuari, 2022, Wawancara 3, Transkrip.

<sup>9</sup>Arinil Husna, wawancara penulis, 10 Maret, 2022, Wawancara 4, Transkrip.

a) Kemahiran

Suatu unsur kematangan perilaku individu dalam mengembangkan suatu kemampuan maupun keahlian yang di dasari berdasarkan pengetahuan atas pengalaman yang dialami.

Ketika seorang pegawai dalam upaya menarik minat nasabah, unsur kemahiran tersebut saling berkaitan agar minat nasabah tersebut mengalami peningkatan sebab kemahiran yang dilakukan didasari oleh kemampuan pegawai.

Bapak Phutut Marhento menyampaikan bahwa kemahiran yang dilakukan oleh seorang pegawai dapat juga *update* informasi dari fitur E-Mas sehingga dari kemahiran lainnya dapat dilakukan dengan memberikan promo menarik terhadap produk yang di pasarkan<sup>10</sup>.

Selain itu, Bapak Arif Ulin Nuha menyampaikan cara lainnya dari kemahiran seorang pegawai yakni pegawai yang dibekali khusus dalam investasi emas adalah pegawai pawning/gadai selebihnya pegawai yang lainnya hanya kulit luarnya saja. Serta, dapat ditunjang tools simulasi dan analogi yang dibuat untuk menunjang penjelasan kepada nasabah<sup>11</sup>.

b) Kesiapan

Kesiapan yang dapat dilakukan oleh seorang pegawai yakni ketika melakukan proses pelayanan kepada publik dengan cepat dan tanggap serta saling berkaitan dengan komunikasi yang disampaikan atau jawaban yang diberikan secara tepat.

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Danang Wibowo ketika sedang melakukan promosi kepada masyarakat ataupun nasabah mendapati seorang nasabah yang ketika terburu-buru bisa dilakukan dengan memberikan sebuah brosur ataupun dapat juga meminta nomer teleponnya agar dapat di follow up kembali mengenai edukasi emas yang akan disampaikan<sup>12</sup>.

Kesiapan seseorang merupakan sebuah faktor penting dalam menjalankan suatu pekerjaan dengan cepat dan

<sup>10</sup>Phutut Marhento, wawancara penulis, 17 Febuari, 2022, Wawancara 3, Transkrip.

<sup>11</sup> Arif Ulin Nuha, wawancara penulis, 13 Febuari, 2022, Wawancara 1, Transkrip.

<sup>12</sup>Danang Wibowo, wawancara penulis, 10 Maret, 2022, Wawancara 5, Transkrip.

tanggap. Menurut Bapak Adhi Setyo Nugroho ketika melakukan promosi kepada masyarakat ataupun nasabah kesiapan yang dibangun dengan sikap ramah sebisa mungkin menyapa dengan baik serta diperlukannya sebuah semangat ketika hendak melakukan promosi<sup>13</sup>.

c) Tanggung Jawab

Setiap seseorang yang hendak melakukan suatu kegiatan maupun pekerjaan terdapat hal yang perlu dipertanggungjawabkan. Tanggung jawab kini sebuah faktor penting agar menjadikan pribadi yang baik agar memiliki suatu kepercayaan.

Pelayanan yang diberikan kepada publik dalam menjalankan suatu pekerjaan dengan pelayanan tepat waktu. Menurut Bapak Phutut Marhento bahwa semua pegawai sangat kompeten, amanah dan bertanggung jawab walaupun bukan jobdesk pegawai yang bersangkutan<sup>14</sup>.

Apalagi tanggung jawab yang dilakukan oleh pegawai yang menjadikan tanggung jawab tersebut sangat penting adalah pada pegawai pawning atau gadai. Menurut Bapak Arif Ulin Nuha gadai emas dapat ditaksir oleh segmen pawning serta dalam penyimpanannya dapat di simpan pada kluis/barang oleh operasional agar terjaga barang yang disimpannya<sup>15</sup>.

d) Disiplin

Kedisiplinan seseorang dapat dibangun melalui perilaku sehari-harinya. Apalagi pada pegawai kedisiplinan dalam menaati aturan sangat diperlukan agar terciptanya sebuah kenyamanan saat berada di perusahaan.

Bapak Arif Ulin Nuha menyampaikan bahwa kedisiplinan yang diterapkan di perusahaan sudah ditindak lanjuti oleh seorang pegawai dalam menjalankan suatu pekerjaannya<sup>16</sup>.

<sup>13</sup>Adhi Setyo Nugroho, wawancara penulis, 10 Maret, 2022, Wawancara 6, Transkrip.

<sup>14</sup>Phutut Marhento, wawancara penulis, 17 Febuari, 2022, Wawancara 3, Transkrip.

<sup>15</sup>Arif Ulin Nuha, wawancara penulis, 13 Febuari, 2022, Wawancara 1, Transkrip.

<sup>16</sup>Arif Ulin Nuha, wawancara penulis, 13 Febuari, 2022, Wawancara 1, Transkrip.

e) Sikap Pegawai

Terkait sikap pegawai yang dilakukan saling berkaitan terhadap tingkah laku yang dijalankan di setiap tugasnya. Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh seorang pegawai diperlukan suatu keramahan kepada orang yang satu dengan orang yang lainnya.

Menurut Ibu Arinil Husna menyampaikan bahwa ketika proses pengenalan produk emas sangat diperlukan sikap ramah serta *gesture* tubuh dalam memasarkan sangat penting<sup>17</sup>.

**b. Sinergitas Kepiawaian Pegawai Terhadap Minat Nasabah Dalam Investasi Emas di BSI KC Kudus A. Yani 1**

Minat merupakan suatu dorongan yang didasari dari dalam diri seseorang yang dianggap perlu sehingga menimbulkan ketertarikan serta dapat memunculkan rasa kepuasan. Minat juga dapat dipengaruhi melalui informasi yang disampaikan oleh pemberi informasi yang menimbulkan kepercayaan yang dibangun dari penerima informasi.

Pada dasarnya agar minat nasabah mengalami suatu peningkatan perlu adanya tindakan yang dilakukan pegawai melalui keahlian agar dapat mempengaruhi minat dari nasabah. Minat juga tidak timbul secara tiba tiba tetapi timbul karena adanya partisipasi pengalaman, kebiasaan pada waktu belajar ataupun bekerja.

faktor faktor yang mempengaruhi minat yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang mempengaruhi minat seseorang berasal dari dalam. Seperti rasa ingin tahu, pengetahuan, kebutuhan, motivasi atau lainnya. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang mempengaruhi minat seseorang dari luar seperti berasal dari teman, keluarga, kolega, lingkungan atau lainnya.

Melalui sinergitas kepiawaian pegawai dalam investasi emas di BSI KC Kudus A. Yani 1 mengalami suatu peningkatan dari proses pengenalan produk emas. Berikut tabel dibawah ini menjelaskan bahwa jumlah nasabah cicil emas dan gadai emas.

<sup>17</sup>Arinil Husna, wawancara penulis, 10 Maret, 2022, Wawancara 6, Transkrip.

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Nasabah Cicil Emas dan Gadai Emas di**  
**BSI KC Kudus A. Yani 1**

No	Keterangan	Jumlah
1	Cicil Emas	188
2	Gadai Emas	384
Total		472

Dari data diatas jumlah nasabah terhitung dari 4 bulan sebelumnya yang terdiri dari cicil emas dan gadai emas. Nasabah yang masih melakukan cicil emas berjumlah 188 dimana nasabah tersebut masih melakukan proses cicil emas sedangkan pada nasabah yang melakukan gadai emas terdiri 384 nasabah yang dinyatakan masih aktif sampai sekarang, maka dari itu jumlah nasabah BSI yang melakukan cicil emas dan gadai emas berjumlah 472 pada data 4 bulan terakhir<sup>18</sup>.

Hal yang dilakukan untuk meningkatkan jumlah nasabah dalam berinvestasi emas yakni adanya sinergitas dari seorang pegawai untuk saling bertindak dan komitmen dalam mengenalkan produk emas kepada nasabah agar bisa cepat untuk meningkatkan minat nasabah.

Dalam hal meningkatkan sebuah minat nasabah terhadap investasi emas hal-hal yang perlu diperhatikan menurut tanggapan nasabah diantaranya :

a. Investasi Emas di BSI Mobile

Investasi emas merupakan sebuah aset penting yang dapat digunakan dalam jangka panjang. Bagi sebagian besar kalangan bentuk investasi ini terbilang menguntungkan karena nilainya yang terus naik. Sehingga investasi emas pada fitur E-Mas di BSI Mobile sangat memudahkan bagi nasabah BSI yang ingin akan melakukan investasi.

Hasil wawancara dengan Indri Widiastuti selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa investasi emas di BSI lebih terjaga, bisa di salah gunakan apabila jika investasi emas di sembarang tidak terjamin kualitasnya<sup>19</sup>. Dan juga di dalam BSI Mobile terdapat

<sup>18</sup> Dokumentasi BSI KC Kudus A. Yani 1, 2022, Dikutip tanggal 10 Februari.

<sup>19</sup> Indri Widiastuti, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

fitur E-Mas dimana dapat memudahkan nasabah dapat mengakses atau ingin untuk investasi emas dapat memudahkan sehingga lebih terjaga dan aman.

Hasil wawancara dengan Muhammad Ridho selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa dengan investasi emas dapat mengalami kenaikan di setiap tahunnya. Adanya BSI Mobile ini juga sangat bagus jika digunakan untuk investasi jangka panjang<sup>20</sup>.

Hasil wawancara dengan Pevita Damayanti selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa investasi emas sangat menjanjikan, karena lebih banyak kenaikan harganya dibandingkan penurunannya<sup>21</sup>. Adanya m-banking ini dan fitur e-mas sangat membantu.

Hasil wawancara dengan Hendri Hermawan selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa investasi yang pasti di tengah ketidakpastian ekonomi<sup>22</sup>. Adanya fitur emas kini di m-banking sangat mengakomodir kebutuhan manusia di ekonomi digital.

Hasil wawancara dengan Fajar Akbar Maulana selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa menjadi alternatif pilihan masyarakat untuk berinvestasi dengan prinsip syariah<sup>23</sup>. Di zaman serba teknologi dengan kondisi masyarakat yang mobile, dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi investasi emas.

Hasil wawancara dengan Said Ro'uf Ar-Rozak selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa mudah prosesnya, nilai aset yang cenderung stabil, bersifat layaknya dana darurat, cocok untuk investasi jangka panjang<sup>24</sup>. Dengan adanya fitur emas pada m-banking adalah tidak perlu ke gerai emas, proses mudah dan simple, nilai investasi berdasarkan keinginan

Investasi saat ini sangat cocok untuk kalangan masyarakat semuanya. Sebab investasi di BSI sudah ada di dalam fitur BSI Mobile sehingga dapat memudahkan

---

<sup>20</sup> M. Ridho, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>21</sup> Pevita Damayanti, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>22</sup> Hendri Hermawan, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 4, transkrip.

<sup>23</sup> Fajar Akbar, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 5, transkrip.

<sup>24</sup> Sa'id Rouf, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 6, transkrip.

semua nasabah yang ingin melakukan proses transaksi ataupun hendak investasi emas.

b. Produk Emas dan Kadar Emas

Produk emas serta kadar emas sangat mempengaruhi pada saat proses penjualan. Jika seseorang akan melakukan transaksi investasi emas pastilah dilihat terlebih dahulu pada produk emas dan kadar emas yang akan digunakan untuk investasi.

Hasil wawancara dengan Indri Widiastuti selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 adalah sangat baik, sebab untuk para nasabah jika ingin untuk membeli emas dengan aman dan dapat diinvestasikan jangka panjang bisa menggunakan produk emas BSI<sup>25</sup>. Kadar emas yang saya peroleh saat ini dikatakan masih kecil sebab baru tahap menabung uang untuk bisa membeli produk emas di BSI lagi. Yakni saat ini investasi emas saya baru 5 gr.

Hasil wawancara dengan Muhammad Ridho selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa bagus sebab nasabah BSI dapat merasa nyaman dan aman jikalau ingin untuk investasi di jangka panjang<sup>26</sup>. Kadar yang tinggi agar dapat menjadi tabungan di masa depan jika diperlukan, kadar emas yang saya peroleh masih kecil yakni 5 gr.

Hasil wawancara dengan Pevita Damayanti selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa sangat setuju dan mendukung untuk investasi emas<sup>27</sup>. Nasabah ini melakukan investasi emas yang diperoleh dari hadiah yang diberikan suaminya sebesar 10 gram.

Hasil wawancara dengan Hendri Hermawan selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa sangat diapresiasi jikalau sekarang di BSI adanya produk emas yang dapat digunakan oleh semua kalangan untuk yang sudah meleak emas<sup>28</sup>. Kadar emas yang diperoleh saat ini adalah 20 gram.

Hasil wawancara dengan Fajar Akbar Maulana selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa

---

<sup>25</sup> Indri Widiastuti, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

<sup>26</sup> M. Ridho, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>27</sup> Pevita Damayanti, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>28</sup> Hendri Hermawan, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 4, transkrip.

menambah variasi produk yang dapat menjadi daya tarik untuk calon nasabah sehingga bisa memenuhi kebutuhan nasabah<sup>29</sup>. Kadar emas yang diperoleh yakni 15 gram.

Hasil wawancara dengan Said Ro'uf Ar-Rozaq selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa bagus dapat membuka segmen pasar yang lebih luas dan memfasilitasi masyarakat atau nasabah yang ingin berinvestasi dengan resiko rendah<sup>30</sup>. Kadar emas yang diperoleh adalah 24 karat.

Produk dan kadar emas sangat beriringan, oleh sebab itu nasabah dapat memilih produk dan kadar emas yang akan digunakan untuk berinvestasi. Dalam produk emas yang terdapat di BSI KC Kudus A. Yani 1 sangat baik sebab dapat membuka segmen pasar yang lebih luas dan dapat memfasilitasi masyarakat atau nasabah yang ingin berinvestasi dengan resiko rendah.

#### c. Manfaat Investasi Emas dan Pelayanan Dari Pegawai

Manfaat dari investasi emas sangat mempengaruhi dari pelayanan pegawai. Oleh sebab itu pelayanan pegawai sangat mempengaruhi dikarenakan dapat meningkatkan minat nasabah untuk berinvestasi.

Hasil wawancara dengan Indri Widiastuti selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa manfaatnya dapat digunakan di jangka panjang serta aman<sup>31</sup>. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat dan bawus dan sangat excellent sehingga tidak perlu menunggu lama.

Hasil wawancara dengan Muhammad Ridho selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa buat simpanan investasi untuk tabungan jangka panjang<sup>32</sup>. Sehingga pelayanan yang diberikan pegawai totalitas melalui sikap ramahnya seorang pegawai.

Hasil wawancara dengan Pevita Damayanti selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa bisa dijadikan dana darurat serta cocok untuk investasi

<sup>29</sup> Fajar Akbar, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 5, transkrip.

<sup>30</sup> Sa'id Rouf, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 6, transkrip.

<sup>31</sup> Indri Widiastuti, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

<sup>32</sup> M. Ridho, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 2, transkrip.

jangka panjang<sup>33</sup>. Dari pelayanan yang diberikan pegawai melalui penjelasannya sangat jelas.

Hasil wawancara dengan Hendri Hermawan selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa sangat bermanfaat di Fitur E-Mas<sup>34</sup>. Pada pelayanannya melalui komunikasi yang diberikan pegawai diberikan penjelasan sampai selesai dan mudah dipahami.

Hasil wawancara dengan Fajar Akbar Maulana selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa dapat dijadikan untuk manajemen keuangan jangka menengah dan jangka panjang<sup>35</sup>. Pegawai melalui pelayanan komunikasi dalam memasarkan harus diperlukan sikap excellent dan kompeten agar mendapatkan sebuah *feedback*.

Hasil wawancara dengan Said Ro'uf Ar-Rozaq selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa investasi jangka panjang, tidak tergerus inflasi, bersifat dana darurat<sup>36</sup>. Pelayanan dari penjelasan pegawai saat ini baik, ramah, jelas ketika memberikan edukasi tentang emas.

Dari proses pelayanan sangat berkaitan dengan manfaat dari investasi emas, dikarenakan pada pelayanan sangat mempengaruhi meliputi pelayanan yang diberikan oleh proses pelayanannya sangat excellent.

#### d. Kelebihan dan Kekurangan

Investasi emas juga dianggap sebagai salah satu bentuk investasi yang menjanjikan serta bisa memberikan keuntungan menarik pada masyarakat. Dengan begitu investasi emas tentulah terdapat kelebihan dan kekurangannya dari investasi emas.

Hasil wawancara dengan Indri Widiastuti selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa kelebihannya dapat digunakan di masa panjang serta investasinya aman di BSI Mobile sedangkan kekurangan dari investasi emas adalah kekurangannya jika mengalami penurunan harga emas<sup>37</sup>.

<sup>33</sup> Pevita Damayanti, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>34</sup> Hendri Hermawan, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 4, transkrip.

<sup>35</sup> Fajar Akbar, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 5, transkrip.

<sup>36</sup> Sa'id Rouf, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 6, transkrip.

<sup>37</sup> Indri Widiastuti, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

Hasil wawancara dengan Muhammad Ridho selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa kelebihan terdapat pada naik turunnya harga emas sangat dipengaruhi dari harga emas sebelumnya sedangkan pada kekurangan dari investasi emas yakni peluang besar mengalami penurunan harga jika ketika mempunyai keinginan untuk menggunakan emas terlebih dahulu<sup>38</sup>.

Hasil wawancara dengan Pevita Damayanti nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa sangat efektif dan efisien karena menggunakan fitur E-Mas, sedangkan kekurangan dari investasi emas yakni belum ada kekurangan sama sekali dari investasi emas tersebut<sup>39</sup>.

Hasil wawancara dengan Hendri Hermawan selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa kelebihan yang terdapat dari investasi emas yakni ada beberapa fitur yang tidak didapat di instansi lain seperti E-Mas sedangkan saat ini kekurangan pada investasi emas belum menemukan<sup>40</sup>.

Hasil wawancara dengan Fajar Akbar Maulana selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa kelebihan dari investasi emas yakni dengan menggunakan prinsip Syariah sedangkan pada kekurangan investasi emas yakni dari harga emas yang kurang bersaing<sup>41</sup>.

Hasil wawancara dengan Said Ro'uf Ar-Rozaq selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa kelebihan dari investasi emas adalah mudah prosesnya, nilai aset yang cenderung stabil serta bersifat layaknya dana darurat, aset aman dan terjaga dengan baik, sedangkan pada kekurangan investasi emas adalah minimal investasi secara offline yaitu 10 gram dan saat ini baru melayani emas batangan belum bisa untuk melayani emas perhiasan<sup>42</sup>.

Salah satu yang kini terjadi di masa pandemi covid-19 adalah terjadinya peningkatan dan penurunan

---

<sup>38</sup> M. Ridho, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>39</sup> Pevita Damayanti, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>40</sup> Hendri Hermawan, wawancara oleh penulis, 25, Januari, 2022, wawancara 4, transkrip.

<sup>41</sup> Fajar Akbar, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 5, transkrip.

<sup>42</sup> Sa'id Rouf, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 6, transkrip.

dari harga emas secara signifikan. Pasalnya investasi emas merupakan barang yang harganya cenderung naik serta jarang mengalami penurunan dalam jumlah yang signifikan.

e. Keuntungan dan Rekomendasi

Keuntungan dari investasi emas terhadap nilai asset yang jarang mengalami perubahan, pembelian dan penjualan yang bisa dilakukan dimana saja, serta modal yang relatif terjangkau merupakan hanya sebagian kemudahan yang bisa masyarakat rasakan ketika memiliki investasi emas.

Hasil wawancara dengan Indri Widiastuti selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa keuntungan dapat digunakan di masa panjang serta asuransi di masa depan<sup>43</sup>. Mengenai rekomendasi atau saran mengenai investasi emas di BSI KC Kudus A. Yani 1 yakni lebih mengenalkan lagi kepada masyarakat mengenai produk emas.

Hasil wawancara dengan Muhammad Ridho selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa bisa disimpan beda dengan tabungan biasa serta rekomendasi mengenai investasi emas yakni adanya gadaai emas lebih murah dari harga lelangnya<sup>44</sup>.

Hasil wawancara dengan Pevita Damayanti selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa sangat menguntungkan karena lebih mudah jika ingin berinvestasi emas terkait untuk rekomendasi investasi emas yakni investasi emas lebih dikenalkan oleh masyarakat, karena masih banyak orang yang belum tahu dan mengerti.

Hasil wawancara dengan Hendri Hermawan selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa keuntungannya dengan bertambahnya value secara periodik, dalam rekomendasi investasi emas yakni ayo bijaklah mengatur keinginan, untuk segera dapat investasi emas dan mendapatkan manfaatnya<sup>45</sup>.

Hasil wawancara dengan Fajar Akbar Maulana selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa bisa

---

<sup>43</sup> Indri Widiastuti, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 1, transkrip.

<sup>44</sup> M. Ridho, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>45</sup> Hendri Hermawan, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 3, transkrip.

dijadikan tabungan, imbal balik dan aman. Mengenai rekomendasi dari investasi emas agar bisa dipasarkan lebih masif supaya banyak calon nasabah yang tertarik untuk investasi emas<sup>46</sup>.

Hasil wawancara dengan Said Ro'uf Ar-Rozaq selaku nasabah BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa keuntungan yang diperoleh tidak perlu ke gerai emas, proses mudah dan simple, nilai investasi berdasarkan keinginan, asset aman dan terjaga dengan baik serta rekomendasi dari investasi emas yakni ayo, investasi emas untuk persiapan masa depan<sup>47</sup>.

Keuntungan emas sangat mempengaruhi terhadap nilai aset, salah satunya nilai aset berpengaruh terhadap faktor harga emas yang cenderung tetap stabil di dalam tabungan emas salah satunya karena adanya permintaan dan penawaran pada pasar yang jelas.

### **C. Analisis Data Penelitian Sinergitas Kepiawaian Pegawai Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Untuk Investasi Tabungan Emas Yang Terdapat di BSI Mobile Pada Fitur E-Mas**

Dalam kegiatan pemasaran, selalu ada dalam setiap usaha pegawai melalui sinergitas kepiawaiannya. Pentingnya terdapat sinergitas kepiawaian pegawai untuk memasarkan produk emas dengan tujuan untuk meningkatkan minat para nasabah untuk investasi emas. Dengan adanya pemasaran menjadi semakin penting dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat. Pemasaran juga dapat dilakukan dalam hal untuk menghadapi pesaing dari waktu ke waktu yang kian semakin meningkat. Sehingga para pesaing justru semakin gencar untuk melakukan segmen pasar untuk meningkatkan sebuah pemasaran agar dapat produknya dikenal oleh semua kalangan.

Menurut Kotler dan amsong, manajemen pemasaran merupakan analisis proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian yang dirancang untuk menciptakan dan memperoleh keuntungan dari seseorang dengan maksud untuk mewujudkan tujuan dari perusahaan<sup>48</sup>. Kini produk tabungan emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) ditunjukkan di semua lapisan masyarakat pada BSI Mobile Fitur E-Mas bagi masyarakat yang sudah memiliki BSI Mobile serta tabungan emas bisa diperuntukkan bagi anak-anak

<sup>46</sup> Fajar Akbar, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 5, transkrip.

<sup>47</sup> Sa'id Rouf, wawancara oleh penulis, 25 Januari, 2022, wawancara 6, transkrip.

<sup>48</sup> Kotler dan Amzing, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Cendekia Utama, 2010), 23-25.

yang sudah berusia 17 tahun atau yang sudah memiliki KTP. Untuk jenis kelamin tidak terdapat persyaratan, sedangkan dari segi pendapatan, produk tabungan emas dapat ditunjukkan ke lapisan masyarakat yang memiliki keinginan untuk berinvestasi. Dalam melakukan strategi pemasaran melalui sinergitas kepiawaian pegawai meliputi dari segi komunikasi yang efektif, *feedback*, kemahiran, tanggung jawab dan lain sebagainya. Dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran ada pada suatu perusahaan. Dimana perusahaan dapat mengendalikan untuk mempengaruhi respon pasar yang dituju.

Dalam menawarkan produk emas, BSI mempunyai strategi pemasaran khusus dalam mencari dan mengumpulkan nasabah. Dengan begitu untuk melakukan pemasaran terhadap produk emas dapat melalui sinergitas kepiawaian pegawai. Berdasarkan tanggapan oleh karyawan terhadap sinergitas kepiawaian pegawai yang dibangun sebagai berikut

## 1. Sinergitas

### a. Komunikasi Yang Efektif

Dalam hal komunikasi yang efektif BSI KC Kudus A. Yani 1 mengutamakan pada komunikasi yang efektif sehingga sangat diperlukan karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya perlu menjaga dalam komunikasi efektif kepada para nasabah.

Hasil wawancara Bapak Arif Ulin Nuha selaku Senior Operasional Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa dengan mengenalkan produk emas BSI kepada nasabah dengan komunikasi yang efektif agar dipahami oleh nasabah yakni dengan analogi inflasi dan ataupun analogi kestabilan nilai emas terhadap inflasi<sup>49</sup>. Dalam faktor penghambat ketika melakukan komunikasi yang efektif terutama bagi nasabah yang belum paham investasi dengan tujuan melindungi nilai aset mereka.

Hasil wawancara Bapak Danang Tri Wibowo selaku Pawning Sales Officer BSI KC Kudus A. Yani 1 menyatakan bahwa mengenalkan produk emas kepada nasabah dengan komunikasi yang efektif yakni bisa dengan media BSI Mobile bagi para nasabah yang sudah meleak emas ataupun dengan ketemu langsung dengan nasabah untuk diberikan edukasi tentang emas<sup>50</sup>. Dalam faktor penghambatnya pada ketertarikan

<sup>49</sup> Arif Ulin Nuha, wawancara oleh penulis, 13 Febuari, 2022, wawancara 1, transkrip.

<sup>50</sup> Danang Tri Wibowo, wawancara oleh penulis, 14 Febuari, 2022, wawancara 2, transkrip.

dan masih minimnya pengetahuan tentang emas yang dimiliki oleh nasabah.

Hasil wawancara Bapak Phutut Marhento selaku Pawning Appraisal BSI KC Kudus A. Yani 1 menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat dikenalkan kepada nasabah dengan mengenkannya manfaat dan benefit yang didapat jika nasabah memiliki emas<sup>51</sup>. Faktor penghambat dalam melakukan komunikasi yang efektif yakni nasabah masih awam terkait pengetahuan emas, baik manfaat dan keuntungan memiliki emas. Jadi sedikit dibutuhkan kesabaran dan ketekunan dalam mengedukasi emas ke nasabah. Hasil wawancara ibu Arinil Husna selaku Area Consumer Funding Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 menyatakan bahwa bisa melalui BSI Mobile. Dan jika terdapat faktor penghambatnya ketika nasabah tersebut tidak melakukan update teknologi.

Hasil wawancara Bapak Danang Wibowo selaku Mikro Relationship Manager Tim Leader BSI KC Kudus A. Yani 1 menyatakan bahwa dengan lebih mencondongkan instrumen investasi mengenai pengaruh inflasi<sup>52</sup>. Faktor penghambat ketika melakukan komunikasi yang efektif adalah kebanyakan belum tau tentang produk cicil emas dan gadai emas. Taunya kan di pegadaian, tidak tau kalo di bank Syariah ada.

Hasil wawancara dengan Bapak Adhi Setyo Nugroho selaku Area Consumer Verification Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 yang dikemukakan bahwa melalui brosur dengan penjelasan yang dapat dipahami<sup>53</sup>. Tentunya terdapat faktor penghambat dalam melakukan komunikasi yang efektif adalah jika nasabah tersebut belum mempunyai keinginan untuk berinvestasi.

Dalam hal ini BSI KC Kudus A. Yani 1 dapat mengenalkan produk emas kepada nasabah dengan cara komunikasi yang efektif dapat dilakukan dengan memberikan edukasi pengetahuan kepada nasabah bahwa pentingnya jika didapat oleh nasabah yang memiliki emas serta mendapatkan manfaatnya dari memiliki emas. Tentu dalam hal komunikasi pasti adanya faktor penghambat yang menyebabkan keterlambatan pada proses pengenalan produk emas.

---

<sup>51</sup> Phutut Marhento, wawancara oleh penulis, 17 Febuari, 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>52</sup> Danang Wibowo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 5, transkrip.

<sup>53</sup> Adhi Setyo Nugroho, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 6, transkrip.

## b. Koordinasi

Koordinasi sangat diperlukan bagi para karyawan untuk meningkatkan manajemen sumber daya insani di perusahaan terhadap karyawan dalam memasarkan produk emas sehingga koordinasi sangat berdampak pada perusahaan karena dapat mengatasi dalam menyelesaikan sebuah permasalahan yang ada di perusahaan.

Hasil wawancara Bapak Arif Ulin Nuha selaku Senior Operasional Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 menyatakan bahwa koordinasi pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya untuk selalu bersinergi dalam proses pemasaran produk emas pada halnya di BSI Kudus A. Yani 1, semua saling mereferalkan, semua pegawai harus bisa memenuhi kebutuhan nasabah, meskipun itu bukan job desk pegawai yang bersangkutan<sup>54</sup>. Koordinasi antar pegawai yang perlu digali dengan melakukan sharing session bagi semua segmen pegawai di kantor dan banyak membuat poster/flyer/gambar tentang investasi emas.

Hasil wawancara pada Bapak Danang Tri Wibowo selaku Pawning Sales Officer BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa selalu berkoordinasi dengan baik dalam memasarkan seluruh produk perbankan termasuk di dalamnya produk emas<sup>55</sup>. Dalam melakukan koordinasi antar pegawai yang dilakukan dengan koordinasi yang berjalan dengan baik.

Hasil wawancara Bapak Phutut Marhento selaku Pawning Appraisal BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa harus ada team work dan kolaborasi yang saling support di semua posisi jabatan pegawai<sup>56</sup>. Terkait koordinasi antar pegawai yang dilakukan harus ada teamwork dan kolaborasi yang saling support di semua posisi jabatan pegawai.

Hasil wawancara dengan Ibu Arinil Husna selaku Area Consumer Funding Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa dengan komunikasi yang dilakukan secara kompak<sup>57</sup>. Selain itu komunikasi antar pegawai yang dilakukan agar pegawai tersebut saling berkomunikasi antar pegawai lainnya.

Hasil wawancara oleh Bapak Danang Wibowo selaku Mikro Relationship Manager Tim Leader BSI KC Kudus A.

---

<sup>54</sup> Arif Ulin Nuha, wawancara oleh penulis, 9 Febuari, 2022, wawancara 1, transkrip.

<sup>55</sup> Danang Tri Wibowo, wawancara oleh penulis, 14 Febuari, 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>56</sup> Phutut Marhento, wawancara oleh penulis, 17 Febuari, 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>57</sup> Arinil Husna, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 4, transkrip.

Yani 1 menyampaikan bahwa semua wajib memasarkan produk emas walaupun bukan jobdesknya<sup>58</sup>. Selain itu komunikasi antar pegawai dengan setiap harinya diberikan update emas, terutama pada pegawai gadai memberikan informasi kepada cabang untuk disebar ke sosial media masing-masing.

Hasil wawancara dengan Bapak Adhi Setyo Nugroho selaku Area Consumer Verification Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa dapat melalui komunikasi antar pegawai agar kompak untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah<sup>59</sup>. Dengan begitu komunikasi antar pegawai yang dilakukan dengan saling berkomunikasi mengenai kendala ataupun saling kerja sama tanpa ada canggung dan saling membantu.

Dalam hal koordinasi sangat diperlukan oleh antar pegawai yang satu dengan yang lainnya perlu adanya teamwork serta dapat kolaborasi untuk meningkatkan sebuah tujuan perusahaan agar dapat terciptanya hubungan yang harmonis dalam menciptakan suasana yang nyaman dengan satu tujuan bersama-sama.

c. Umpan Balik Yang Cepat (*feedback*)

Umpan balik yang cepat (*feedback*) merupakan sebuah elemen komunikasi dua arah misalnya yang dilakukan oleh seorang pegawai dengan nasabah yang berisi respon dari pendengar terhadap penjelasan yang diterima dari seseorang yang menyampaikan sebuah penjelasan.

Hasil wawancara dengan Bapak Arif Ulin Nuha selaku Senior Operasional Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 mengenai respon yang baik dari seorang nasabah perlu diketahui agar nasabah memberikan respon yang baik atas ketertarikan pegawai dalam hal penyampaian mengenai investasi emas yakni melalui public speaking yang baik dalam menjelaskan investasi dan juga perlu digaris bawahi bahwa bagi nasabah yang sudah melek investasi<sup>60</sup>. Ketepatan dalam memberikan penjelasan mengenai investasi emas agar nasabah memberikan *feedback* yang baik pasti sangat diperlukan pegawai harus memahami terlebih dahulu tentang investasi emas dan juga penjelasan ke nasabah dengan analogi yang mudah diterima.

---

<sup>58</sup> Danang Wibowo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 5, transkrip.

<sup>59</sup> Adhi Setyo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 6, transkrip.

<sup>60</sup> Arif Ulin Nuha, wawancara oleh penulis, 9 Februari, 2022, wawancara 1, transkrip.

Hasil wawancara dengan Bapak Danang Tri Wibowo selaku Pawning Sales Officer BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa ketertarikan nasabah pada penyampaian seorang pegawai mengenai segmen nasabah<sup>61</sup>. Ketepatan pegawai dalam memberikan penjelasan agar mendapatkan *feedback* dengan menyesuaikan segmen, tingkat pengetahuan secara baik serta kebutuhan nasabah akan emas.

Hasil wawancara dengan Bapak Phutut Marhento selaku Pawning Appraisal BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa komunikasi yang baik, bisa disampaikan dengan singkat dan jelas<sup>62</sup>. Bisa juga dibantu dengan alat bantu fitur produk seperti brosur dan alat presentasi lainnya. Sehingga dalam melakukan ketepatan pegawai berkomunikasi agar mendapatkan sebuah *feedback* dari nasabah tentunya dengan komunikasi yang baik antar nasabah.

Hasil wawancara Ibu Arinil Husna selaku Area Consumer Funding Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa soal keuntungan dalam investasi emas<sup>63</sup>. Melalui ketepatan pegawai untuk mendapatkan sebuah *feedback* dari nasabah dengan menggunakan sebuah rules aja.

Hasil wawancara Bapak Danang Wibowo selaku Mikro Relationship Manager Tim Leader BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa dengan perbandingan nilai emas pada tahun sebelumnya dan tahun sekarang<sup>64</sup>. Selain itu pada prinsipnya terdapat ketepatan komunikasi pegawai yang diberikan agar mendapatkan *feedback* secara pertanyaan nasabah dapat dijelaskan dengan sejelas-jelasnya.

Hasil wawancara Bapak Adhi Setyo Nugroho selaku Area Consumer Verification Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa bisa melalui penjelasan inflasi maupun keuntungan yang akan didapatkan pada masa depan. Serta sesuai dengan pemahaman yang simple tapi mudah dipahami oleh nasabah bisa dengan penjelasan inflasi<sup>65</sup>.

Dengan begitu umpan balik memiliki peranan penting dalam hal komunikasi dua arah. Berdasarkan prinsip-prinsip yang ada pada umpan balik yang cepat tentu adanya efektivitas pada komunikasi bisnis diantaranya terdapat kejelasan,

---

<sup>61</sup> Danang Tri Wibowo, wawancara oleh penulis, 14 Febuari, 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>62</sup> Phutut Marhento, wawancara oleh penulis, 17 Februari, 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>63</sup> Arinil Husna, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 4, transkrip.

<sup>64</sup> Danang Wibowo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 5, transkrip.

<sup>65</sup> Adhi Setyo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 6, transkrip.

ketepatan, spesifik hingga relevansi. Maka dari itu, prinsip yang mencakup pada umpan balik sangat diperlukan dalam hal untuk penyampaian komunikasi dua arah agar mendapatkan sebuah respon yang baik.

#### d. Kepercayaan

Untuk membangun sebuah kepercayaan sangat diperlukan melalui komunikasi yang baik serta tindakan yang baik agar mendapatkan sebuah kepercayaan seseorang dari proses penyampaian komunikasi.

Hasil wawancara Bapak Arif Ulin Nuha selaku Senior Operasional Staff BSI Kudus KC. A. Yani 1 bahwa dari sikap kepercayaan agar nasabah dapat percaya dan memiliki keinginan untuk investasi emas perlu memperlihatkan Benchmark tentang investasi emas yang sudah dirasakan manfaatnya oleh beberapa nasabah yang berkemampuan finansial. Misalnya : dokter, dosen, entrepreneur dll<sup>66</sup>.

Hasil wawancara dengan Bapak Danang Tri Wibowo selaku Pawning Sales Officer BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa selalu memberikan informasi dan edukasi tentang emas secara baik-baik dari nilai estetik maupun intrinsiknya yang memberikan manfaat bagi tercapainya tujuan dalam memenuhi kebutuhan kita<sup>67</sup>.

Hasil wawancara dengan Bapak Phutut Marhento selaku Pawning Appraisal BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa selalu memberikan edukasi dan informasi yang baik dan ramah ke nasabah terkait layanan dan produk E-Mas<sup>68</sup>.

Hasil wawancara oleh Ibu Arinil Husna selaku Area Consumer Funding Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa Lagi-lagi soal keuntungan investasi<sup>69</sup>.

Hasil wawancara dengan Bapak Danang Wibowo selaku Mikro Relationship Manager Tim Leader BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa memberikan penjelasan sepaham-pahamnya serta mengenai peningkatan pada harga emas<sup>70</sup>.

Hasil wawancara dengan Bapak Adhi Setyo Nugroho selaku Area Consumer Verification Staff BSI KC Kudus A.

---

<sup>66</sup> Arif Ulin Nuha, wawancara oleh penulis, 9 Februari, 2022, wawancara 1, transkrip.

<sup>67</sup> Danang Tri Wibowo, wawancara oleh penulis, 14 Februari, 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>68</sup> Phutut Marhento, wawancara oleh penulis, 17 Februari, 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>69</sup> Arinil Husna, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 4, transkrip.

<sup>70</sup> Danang Wibowo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 5, transkrip.

Yani 1 menyampaikan bahwa dengan kembali lagi mengenai penjelasan inflasi pada harga produk emas<sup>71</sup>.

Dalam hal ini tentu untuk membangun sebuah kepercayaan dari seorang nasabah dengan pengetahuan dari seorang pegawai secara mendalam pada saat proses penyampaian mengenai investasi emas dapat secara runtut dan jelas sehingga nasabah dapat percaya sepenuhnya untuk memberikan sebuah manfaat bagi tercapainya tujuan dalam memenuhi kebutuhan.

e. Kreativitas

Setiap seseorang pasti memiliki sebuah kemampuan salah satunya yakni kreativitas. Kemampuan untuk mengembangkan ide-ide baru yang dimiliki seseorang salah satunya pegawai sangat dianjurkan untuk memiliki sebuah kemampuan untuk menemukan sebuah kombinasi baru berdasarkan kemampuan yang dimiliki.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Arif Ulin Nuha selaku Senior Operasional Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa yang perlu dikembangkan pegawai melalui sikap kreativitas untuk menarik minat nasabah berinvestasi emas dari segi kemampuan verbal dalam menjelaskan investasi emas<sup>72</sup>. Faktor eksternal dan internalnya tentu berpengaruh, sebisa mungkin mendefinisikan investasi secara umum. Selebihnya kemampuan pegawai masing-masing. Dengan begitu perkembangan nasabah untuk investasi emas melalui YoY portofolio investasi emas/cicil emas di BSI Kudus A. Yani 1 semakin meningkat.

Hasil wawancara dengan Bapak Danang Tri Wibowo selaku Pawning Sales Officer BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa memberikan informasi lebih dini bagi generasi muda saat ini untuk lebih melek akan manfaat emas<sup>73</sup>. Faktor internal dan eksternal dari nasabah Ya sangat berpengaruh, kita kenali terlebih dahulu nasabahnya serta apa yang menjadi faktor eksternal dan internal yang di hadapi oleh nasabah. Setiap nasabah yang berinvestasi pasti mengalami sebuah perkembangannya lebih baik.

Hasil wawancara dengan Bapak Phutut Marhento selaku Pawning Appraisal BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan

---

<sup>71</sup> Adhi Setyo Nugroho, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 6, transkrip.

<sup>72</sup> Arif Ulin Nuha, wawancara oleh penulis, 9 Februari, 2022, wawancara 1, transkrip.

<sup>73</sup> Danang Tri Wibowo, wawancara oleh penulis, 14 Februari, 2022, wawancara 2, transkrip.

bahwa dengan mengadakan seminar, webinar, buka gerai, pasang spanduk, sebar brosur, dll<sup>74</sup>. Faktor internal dan eksternal nasabah sangat berpengaruh dengan memberikan edukasi serta dapat juga dilakukan dengan memberikan brosur agar nasabah tersebut dapat mengetahui jika terburu-buru. Dari perkembangan nasabah yang melakukan investasi melalui pendekatan dan informasi yang jelas.

Hasil wawancara dengan Ibu Arinil Husna selaku Area Consumer Funding Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa dengan public speaking atau komunikasi<sup>75</sup>. Faktor internal dan eksternal yang berpengaruh dari proses pengenalan adalah harus paham karakter nasabah jadi kita tau treatment apa yang cocok ke nasabah. Dari perkembangan nasabah melakukan investasi emas saat ini melalui kreativitas komunikasi pegawai yang baik.

Hasil wawancara dengan Bapak Danang Wibowo selaku Mikro Relationship Manager Tim Leader BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa dalam kemudahan persyaratan, memberikan gift bisa berbentuk barang maupun promo pada keringanan cicilan<sup>76</sup>. Faktor Internal : cicil emas, faktor utama menyiapkan DP 20%, sedangkan faktor eksternal : pada harga emas yang setiap hari berubah. Sehingga dengan pintar-pintarnya para seorang pegawai kepada nasabah. Dalam perkembangannya nasabah berinvestasi saat ini lebih banyak clossingnya.

Hasil wawancara dengan Bapak Adhi Setyo Nugroho selaku Area Consumer Verification Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa melalui komunikasi yang simple dan mudah dipahami<sup>77</sup>. Kalo ini perlu dipahami melalui karakter nasabah jika nasabah tersebut, catatan sudah melek emas. Setiap perkembangannya nasabah yang melakukan investasi saat ini baik.

Dalam kemampuan seseorang pastilah terdapat sebuah kreativitas yang secara dapat digali dari seseorang. Teruntuk pada seorang pegawai di perusahaan pasti mempunyai sebuah kreativitas yang dihadapi salah satunya pada perbankan. Kreativitas inilah sangat berpengaruh pada setiap orang untuk dimilikinya.

---

<sup>74</sup> Phutut Marhento, wawancara oleh penulis, 17 Februari, 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>75</sup> Arinil Husna, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 4, transkrip.

<sup>76</sup> Danang Wibowo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 5, transkrip

<sup>77</sup> Adhi Setyo Nugroho, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 6, transkrip.

## 2. Kepiawaian Pegawai

### a. Kemahiran

Kemahiran sangat berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pengalaman seseorang. Istilah tersebut mengacu kepada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas dan bagiannya.

Hasil wawancara dengan Bapak Arif Ulin Nuha selaku Senior Operasional Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa kemahiran dari seorang pegawai dalam memasarkan produk emas kepada nasabah agar dapat berinvestasi emas yakni pegawai yang dibekali khusus dalam investasi emas adalah segmen pawning/gadai, selebihnya pegawai yang lain hanya perlu menjelaskan kulit luarnya saja<sup>78</sup>. Pada intinya adalah cara berkomunikasi yang baik dan kemampuan mempengaruhi nasabah serta minat nasabah dalam berinvestasi secara umum.

Hasil wawancara dengan Bapak Danang Tri Wibowo selaku Pawning Sales Officer BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa kemahiran dari seorang pegawai dalam memasarkan produk emas kepada nasabah agar dapat berinvestasi emas adalah semua pegawai BSI Kudus A. Yani 1 cukup mahir dalam hal pemasaran produk emas<sup>79</sup>. Mengembangkan sebuah sikap kemahiran dari seorang pegawai dengan mengadakan webinar dan seminar sekaligus dapat mengenalkan kepada nasabah mengenai emas.

Hasil wawancara dengan Bapak Phutut Marhento selaku Pawning Appraisal BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa mengenai kemahiran dari seorang pegawai melalui dengan pendekatan dan informasi yang jelas ke nasabah<sup>80</sup>. Untuk mengembangkan sebuah kemahiran pegawai dengan update informasi dari fitur dan produk E-Mas yang bisa menarik minat nasabah seperti promo-promo produk.

Hasil wawancara dengan Ibu Arinil Husna selaku Area Consumer Funding Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa terus berlatih dari pengalaman dari kemahiran seorang pegawai dalam memasarkan<sup>81</sup>. Untuk mengembangkan sebuah kemahiran pegawai adalah dapat mengikuti sebuah training tentang emas.

---

<sup>78</sup> Arif Ulin Nuha, wawancara oleh penulis, 9 Februari, 2022, wawancara 1, transkrip.

<sup>79</sup> Danang Tri Wibowo, wawancara oleh penulis, 14 Februari, wawancara 2, transkrip.

<sup>80</sup> Phutut Marhento, wawancara oleh penulis, 17 Februari, 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>81</sup> Arinil Husna, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 4, transkrip.

Hasil wawancara dengan Bapak Danang Wibowo selaku Mikro Relationship Manager Tim Leader BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa kalau disini sudah produknya, jadi semua sudah terlatih dan juga disini tidak ada masalah sehingga dari situ sudah mahir<sup>82</sup>. Sehingga dalam mengembangkan sebuah kemahirannya dengan jelas memberikan informasi.

Kemudian ditegaskan oleh pendapat Bapak Adhi Setyo Nugroho selaku Area Consumer Verification Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa belajar dari sebuah pengalaman maka akan menggali sebuah kemahiran<sup>83</sup>. Untuk mengembangkan sebuah kemahiran pegawai bisa juga pegawai selain jobdesknya dapat melalui webinar tentang emas.

Setiap tenaga kerja memiliki sikap kemahiran yang bersifat dinamis sehingga dapat dikembangkan terus berkembang. Melalui pengembangan sikap kemahiran dari seorang pegawai dapat dilakukan dengan mengadakan webinar serta melalui komunikasi baik dan juga selalu update informasi dari fitur produk E-Mas.

#### b. Kesiapan

Dalam memberikan sebuah pelayanan, semua pegawai diharuskan memiliki kesiapan pada saat melakukan kinerja di perusahaan.

Hasil wawancara dengan Bapak Arif Ulin Nuha selaku Senior Operasional Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa kesiapan pegawai ketika mempromosikan produk emas untuk meningkatkan minat nasabah, dapat dilakukan setiap hari update harga emas dan update simulasi sesuai dengan harga emas dari segmen pawning<sup>84</sup>. Ketika nasabah dirasa terburu-buru, kesiapan dari seorang pegawai dapat mempersiapkan brosur.

Hasil wawancara dengan Bapak Danang Tri Wibowo selaku Pawning Sales Officer BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa seorang pegawai sangat siap ketika mempromosikan produk emas untuk meningkatkan minat nasabah<sup>85</sup>. Kesiapan yang dihadapi dari seorang pegawai ketika nasabah terburu-buru yakni penguasaan pengetahuan produk dari pegawai agar dapat

<sup>82</sup> Danang Wibowo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 5, transkrip.

<sup>83</sup> Adhi Setyo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 6, transkrip.

<sup>84</sup> Arif Ulin Nuha, wawancara oleh penulis, 9 Februari, 2022, wawancara 1, transkrip.

<sup>85</sup> Danang Tri Wibowo, wawancara oleh penulis, 14 Februari, 2022, wawancara 2, transkrip.

menyampaikan kepada nasabah yang terburu-buru secara singkat dan jelas.

Hasil wawancara dengan Bapak Phutut Marhento selaku Pawning Appraisal BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa sangat siap dan saling support, koordinasi dan kolaborasi di tiap pegawai BSI.<sup>86</sup> Untuk nasabah yang terburu-buru, bisa kita minta nomer kontakannya agar kita bisa menghubungi dan menginfokan lagi terkait manfaat dan fitur produknya.

Hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Arinil Husna selaku Area Consumer Funding Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa hati yang bahagia, ikhlas, pasti semangat promosi.<sup>87</sup> Sehingga kesiapan pegawai ketika nasabah tersebut terburu-buru dengan menawarkan BSI Mobile.

Hasil wawancara dengan Bapak Danang Wibowo selaku Mikro Relationship Manager Tim Leader BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa harus disiapkan ketika ada produk ini di update, tidak satu pegawai tetapi semua harus siap<sup>88</sup>. Kesiapan yang lainnya juga dapat disiapkan oleh seorang pegawai dapat melalui meminta nomer telepon nasabah agar di follow up kembali tentang produk emas.

Hasil wawancara dengan Bapak Adhi Setyo Nugroho selaku Area Consumer Verification Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa dengan ramah, sebisa mungkin menyapa nasabah agar dapat ngobrol santai tentang emas<sup>89</sup>. Kesiapan pegawai yang lainnya juga dapat memberikan brosur serta meminta nomer HPnya.

Kesiapan para pegawai perlu disiapkan ketika menghadapi setiap masalah pada saat melakukan kinerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan publik. Kesiapan juga mencakup pada proses pelayanan yang baik serta cepat tanggap dalam merespon pendapat nasabah.

### c. Kedisiplinan

Sikap inilah sangat berpengaruh pada setiap tenaga kerja sebab kedisiplinan tidak hanya juga pada tenaga kerja melainkan kedisiplinan sudah melekat pada setiap seseorang.

Hasil wawancara dengan Bapak Arif Ulin Nuha selaku Senior Operasional Staff BSI Kudus A. Yani 1 bahwa yang

<sup>86</sup> Phutut Marhento, wawancara oleh penulis, 17 Februari, 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>87</sup> Arinil Husna, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 4, transkrip.

<sup>88</sup> Danang Wibowo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 5, transkrip.

<sup>89</sup> Adhi Setyo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 6, transkrip.

perlu digali dari kedisiplinan seorang pegawai untuk meningkatkan potensi-potensinya dalam memasarkan produk emas dengan skill komunikasi yang baik dan pengetahuan tentang investasi emas. Kedisiplinan pegawai sudah sesuai aturan ojk yang berlaku<sup>90</sup>.

Hasil wawancara dengan Bapak Danang Tri Wibowo selaku Pawning Sales Officer BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa dengan kemampuan komunikasi yang efektif dan penguasaan produk<sup>91</sup>. Kedisiplinan pegawai sudah sesuai SOP yang berlaku pada perusahaan.

Hasil wawancara dengan Bapak Phutut Marhento selaku Pawning Appraisal BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa perlu mengetahui karakter dan segmen nasabah yang akan kita sasar<sup>92</sup>. Dan juga kedisiplinan dari seorang pegawai pasti sesuai dengan SOP.

Hasil wawancara dengan Ibu Arinil Husna selaku Area Consumer Funding Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa dengan komunikasi serta gesture<sup>93</sup>. Semua pegawai harus disiplin dalam menjalankan tugas masing-masing.

Hasil wawancara dengan Bapak Danang Wibowo selaku Mikro Relationship Manager Tim Leader BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa dari kemauan seorang pegawai untuk memasarkan produk<sup>94</sup>. Tidak terdapat peraturan apapun, pegawai disini semua sudah disiplin sesuai SOP.

Hasil wawancara dengan Adhi Setyo Nugroho selaku Area Consumer Verification Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa kalo mengenai potensi yang digali bersifat berbeda-beda dari pegawai<sup>95</sup>. Dan juga semua kedisiplinan pegawai sudah sesuai dengan SOP.

Loyalitas dalam professional kerja saling keterkaitan dengan dengan tingkat kedisiplinan terutama dalam hal ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Sehingga pada sikap kedisiplinan inilah perlu diterapkan pada setiap orang.

---

<sup>90</sup> Arif Ulin Nuha, wawancara oleh penulis, 9 Februari, 2022, wawancara 1, transkrip.

<sup>91</sup> Danang Tri Wibowo, wawancara oleh penulis, 14 Februari, 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>92</sup> Phutut Marhento, wawancara oleh penulis, 17 Februari, 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>93</sup> Arinil Husna, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 4, transkrip.

<sup>94</sup> Danang Wibowo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 5, transkrip.

<sup>95</sup> Adhi Setyo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 6, transkrip.

d. Tanggung Jawab

Sikap yang berkaitan dengan tuntutan terhadap hak, tugas, kewajiban sesuai dengan aturan yang dianut oleh setiap orang.

Hasil wawancara dengan Bapak Arif Ulin Nuha selaku Senior Operassional Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa tanggung jawab seorang pegawai pada bentuk pengelompokkan operasional antara cicil emas dan gadai emas yakni dikelola bersama antara pawning dan operasional<sup>96</sup>.

Hasil wawancara dengan Bapak Danang Tri Wibowo selaku Pawning Sales Officer BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa tanggung jawab seorang pegawai dari proses gadai emas dalam menjaga barang jaminan para pegawai bertanggung jawab penuh<sup>97</sup>.

Hasil wawancara dengan Bapak Phutut Marhento selaku Pawning Appraisal BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa semua pegawai insyaallah sangat kompeten, amanah dan bertanggung jawab dalam mengemban tugas dan job desknya<sup>98</sup>.

Hasil wawancara dengan Ibu Arinil Husna selaku Area Consumer Funding Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa tanggung jawab para pegawai dapat secara professional<sup>99</sup>.

Hasil wawanncara dengan Bapak Danang Wibowo selaku Mikro Relationship Manager Tim Leader BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa kalo ini dari pegawai gadai untuk menjaga sebuah barang jaminan tersebut serta sesuai prosedurnya<sup>100</sup>.

Hasil wawancara dengan Bapak Adhi Setyo Nugroho selaku Area Consumer Verification Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa tanggung jawab ini dapat dilakukan secara professional<sup>101</sup>.

Tanggung jawab dari seorang pegawai dalam melakukan pelayanan yakni tanggung jawab pelayanan pada sistem kerja yang tepat waktu serta tanggung jawab yang dilakukan kepada pemimpin dan pekerjaan yang dijalankan. Sehingga dalam professional kerja dilakukan dengan tanggung jawab yang sepenuhnya.

---

<sup>96</sup> Arif Ulin Nuha, wawancara oleh penulis, 9 Februari, 2022, wawancara 1, transkrip.

<sup>97</sup> Danang Tri Wibowo, wawancara oleh penulis, 14 Februari, 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>98</sup> Phutut Marhento, wawancara oleh penulis, 17 Februari, 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>99</sup> Arinil Husna, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 4, transkrip.

<sup>100</sup> Danang Wibowo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 5 transkrip.

<sup>101</sup> Adhi Setyo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 6, transkrip.

e. Sikap Pegawai

Sikap merupakan sebuah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam melakukan sesuatu. Setiap perusahaan pastilah memiliki sebuah karyawan yang harus kompeten dan sebuah kemampuan dan pengetahuan dalam keterampilan dari seorang pegawai.

Hasil wawancara dengan Bapak Arif Ulin Nuha selaku Senior Operasional Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa untuk meningkatkan sebuah kenyamanan nasabah dari sikap pegawai dalam memasarkan produk emas yakni mengedepankan kesopanan dan keluwesan dalam komunikasi<sup>102</sup>.

Hasil wawancara dengan Bapak Danang Tri Wibowo selaku Pawning Sales Officer BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa dengan membangun rasa kekeluargaan dengan nasabah sehingga dapat meningkatkan kenyamanan nasabah dari sikap pegawai<sup>103</sup>.

Hasil wawancara Bapak Phutut Marhento selaku Pawning Appraisal BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa dalam meningkatkan kenyamanan nasabah dari sikap pegawai yakni dengan memberikan layanan yang baik dan ramah kepada nasabah<sup>104</sup>.

Hasil wawancara dengan Ibu Arinil Husna selaku Area Consumer Funding Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa ramah, memahami karakter nasabah, jadi kita dapat melakukan treatment di tiap nasabah<sup>105</sup>.

Hasil wawancara dengan Bapak Danang Wibowo selaku Mikro Relationship Manager Tim Leader BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa kembali ke diri pribadi dari masing-masing pegawai untuk menjaga kenyamanan nasabah dalam memasarkan produk<sup>106</sup>.

Hasil wawancara dengan Bapak Adhi Setyo Nugroho selaku Area Consumer Verification Staff BSI KC Kudus A. Yani 1 bahwa 3 S (senyum, sapa dan salam) itu sangat penting<sup>107</sup>.

Maka dari itu sikap pegawai dalam pelayanan sangat diperlukan sehingga sikap pegawai yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan dengan sikap sopan santun serta dalam

---

<sup>102</sup> Arif Ulin Nuha, wawancara oleh penulis, 9 Februari, 2022, wawancara 1, transkrip.

<sup>103</sup> Danang Tri Wibowo, wawancara oleh penulis, 14 Februari, 2022, wawancara 2, transkrip.

<sup>104</sup> Phutut, wawancara oleh penulis, 17 Februari, 2022, wawancara 3, transkrip.

<sup>105</sup> Arinil Husna, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 4, transkrip.

<sup>106</sup> Danang Wibowo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 5, transkrip.

<sup>107</sup> Adhi Setyo, wawancara oleh penulis, 10 Maret, 2022, wawancara 6, transkrip.

komunikasi yang baik dalam arti memberikan informasi serta mendengarkan saran dan keluhan publik.

Perkembangan produk emas dalam upaya menarik minat nasabah tidak terlepas dari strategi pemasaran yang dilakukan oleh BSI KC Kudus A. Yani 1. Pihak BSI tidak menetapkan target kelompok, artinya semua pegawai bisa ikut serta dalam pemasaran tabungan emas. Semua rencana dan program yang telah dibuat telah berjalan dengan baik dan efektif.

Dalam komunikasi terdapat hal yang baru dari proses pengenalan produk emas kepada nasabah ataupun masyarakat menurut wawancara dengan Bapak Danang Wibowo selaku Mikro Relationship Manager Tim Leader BSI KC Kudus A. Yani 1 menyampaikan bahwa mereka belum mengetahui adanya produk emas di BSI A. Yani 1 kebanyakan mereka mengetahui produk emas untuk investasi hanya di pegadaian saja, sehingga pegawai perlu lebih memiliki kesabaran dan ketekunan dalam mengedukasi pengetahuan emas. Selain itu pegawai BSI memiliki cara baru untuk memasarkan produk emas menurut wawancara dengan bapak Arif Ulin Nuha selaku Senior Operasional Staff menyampaikan cara memasarkannya dengan analogi inflasi ataupun analogi kestabilan harga emas. Dengan begitu cara baru lainnya yang dapat dilakukan oleh pegawai BSI A. Yani 1 seperti yang disampaikan Bapak Danang Wibowo dengan mencondongkan instrumen nilai emas sehingga seiring berkembangnya teknologi bisa melalui BSI Mobile.

Perlu diketahui agar nasabah memberikan sebuah feedback dari penjelasan pegawai terdapat hal yang baru di BSI A. Yani 1 melalui wawancara dengan bapak Danang Tri Wibowo menyampaikan dapat disesuaikan dengan segmen nasabah sehingga pegawai BSI A. Yani 1 melalui wawancara dengan bapak Arif Ulin Nuha menyampaikan bahwa public speaking yang baik dalam menjelaskan serta dalam hal penjelasan yang disampaikan oleh bapak Danang Wibowo melalui wawancara bahwa perbandingan nilai emas tahun sebelumnya dengan tahun sekarang.

Maka hal baru yang terdapat di BSI A. Yani 1 terkait koordinasi antar pegawai seperti yang disampaikan bapak phutut berdasarkan wawancara menyampaikan bahwa harus ada teamwork dan kolaborasi yang saling support atau saling mereferalkan walaupun bukan jobdesk pegawai yang bersangkutan. Cara baru yang dilakukan oleh pegawai

berdasarkan wawancara dengan bapak Arif Ulin Nuha dengan cara sharing session bagi semua segmen di kantor dan banyak membuat poster/flyer/gambar tentang investasi emas.

Dari hal baru yang dilakukan oleh pihak bank melalui wawancara dengan bapak Danang Tri Wibowo menyampaikan memberikan edukasi tentang emas dari nilai estetik maupun nilai instrinsiknya dan juga cara baru yang dilakukan oleh pegawai berdasarkan wawancara dengan bapak Arif Ulin Nuha dengan memperlihatkan Benchmark tentang investasi emas.

Maka hal baru yang ditemui pada penelitian di BSI A. Yani 1 seperti yang disampaikan pak phutut dengan mengadakan seminar, webinar, buka gerai ataupun door to door ke masyarakat. Cara baru yang dapat dilakukan oleh seorang pegawai dari hal kreativitasnya seperti yang disampaikan bapak Arif Ulin Nuha memperlihatkan portofolio investasi emas/cicil emas serta melalui public speaking yang berdasarkan wawancara ibu arinil Husna, dan juga perkembangan nasabah dari investasi emas lebih banyak closingnya seperti yang disampaikan bapak danang.

Dari sebuah kemahiran masing-masing pegawai untuk memasarkan produk terdapat hal baru di penelitian ini seperti yang disampaikan bapak phutut bahwa update informasi dari fitur e-mas dan bisa menarik minat nasabah dengan promo produk. Cara baru yang dapat dilakukan oleh seorang pegawai BSI seperti berdasarkan wawancara dengan bapak Arif Ulin Nuha menyampaikan pegawai yang dibekali khusus dalam investasi emas adalah segmen pawning/gadai selebihnya pegawai lainnya hanya kulit luarnya saja. Serta ditunjang tools simulasi & analogi yang dibuat untuk menunjang penjelasan kepada nasabah.

Adinda Regita menyampaikan strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan memiliki persamaan dengan penelitian ini dengan memperhatikan dalam komunikasi pemasaran yang dilakukan yakni melalui periklanan, promosi penjualan dan humas publisitas<sup>108</sup>. Dan juga memiliki perbedaan di jurnal penelitian ini terletak pada pemahaman yang dilakukan oleh pegawai dimana melalui sinergitasnya dengan cara memberikan penjelasan sedetail.

---

<sup>108</sup> Adinda Regita, *Strategi Komunikasi Pemasaran PT. PEGADAIAN (PERSERO) Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Pada Produk Tabungan Emas di Kantor Cabang Manado Selatan*, Jurnal Ekonomi Islam 12, no. 2 (2013): 15.

Dalam penelitian ini memiliki cara baru dalam menangani pada saat proses strategi komunikasi dengan sistem meminta nomer telepon nasabah ketika melakukan pemasaran yang dilakukan jika ketika nasabah tersebut ketika terburu-buru pada saat proses memasarkan. BSI KC Kudus juga memiliki cara baru yakni ketika proses strategi komunikasi pemasaran dengan memberikan pemahaman mengenai manfaat dari investasi emas ataupun juga bisa dilakukan dengan memberikan proses yang mudah dan juga biaya administrasi yang murah.

Sarmiana Batubara menyampaikan strategi pemasaran yang dilakukan memiliki persamaan dengan penelitian ini mengenai bauran pemasaran yang dilakukan seperti produk, harga, tempat, promosi dan orang, proses dan bukti fisik<sup>109</sup>. Dan juga memiliki perbedaan di jurnal penelitian ini terletak pada produk, harga yang dimiliki antara pegadaian syariah dengan bank syariah.

Maka terdapat hal baru yang dilakukan dalam penelitian ini saat melakukan pemasaran yang dilakukan. Antara pegadaian syariah dan bank syariah juga dengan menerapkan prinsip syariah nya. Sehingga BSI KC Kudus A. Yani 1 memiliki cara baru agar produk dan harga emas yang dimiliki dapat bersaing dan dikenal oleh masyarakat sehingga dapat dilakukan melalui kreativitas pegawainya dengan cara proses komunikasi yang menarik dan sering-sering melakukan webinar mengenai pengenalan produk dan juga harga emas pada BSI KC. Kudus A. Yani 1.

Ahmad Ainul Yaqin menyampaikan dalam strategi pemasaran produk pembiayaan cicil emas di bank syariah memiliki persamaan dengan penelitian ini strategi pemasaran melalui segmentasi pada metode publisitas dengan tujuan untuk meningkatkan minat nasabah dan juga terkait perbedaan pada penelitian ini terletak pada pengenalan produk emas melalui metode publisitasnya<sup>110</sup>, pegawai memiliki sebuah kepiawaiannya dengan melakukan door to door ke rumah masyarakat dengan memberikan penjelasan mengenai cicil emas.

---

<sup>109</sup> Sarmiana Batubara, *Strategi Pemasaran dan Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Produk Tabungan Emas di PT. Pegadaian Syariah Unit Sadabuan Padangsidimpuan*, Jurnal Ekonomi Islam 3, no. 2 (2021): 1-14.

<sup>110</sup> Ahmad Ainul, *Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Cicil Emas Bank X Syariah Mandiri KCP Cempaka*, Jurnal Ekonomi Islam 3, no. 2 (2019): 22-227.

Dengan begitu penelitian ini memiliki cara baru dalam melakukan pemasaran dari sinergitas kepiawaian pegawai. Cara yang dilakukan pada BSI KC Kudus A. Yani metode publisitasnya yakni dengan terjun langsung ke rumah masyarakat dengan tujuan untuk mengenalkan produk yang dimilikinya serta untuk meningkatkan sebuah minat nasabah untuk investasi pada cicil emas dengan memberikan penjelasan pentingnya investasi untuk jangka panjang serta dengan cicilan yang terjangkau serta proses yang mudah.

Muzayyanah Jabani menyampaikan dalam penelitian ini memiliki persamaan strategi pemasaran produk gadai syariah di bank syariah<sup>111</sup>. Dan juga perbedaan pada penelitian ini melalui sinergitas kepiawaian pegawai yang dimiliki pegawai bersinergi mengenalkan jika bukan di pegadaian adanya gadai emas tetapi di BSI KC Kudus A. Yani 1 juga memiliki sistem gadai emas dengan 2 metode yang digunakan.

Hal ini memiliki cara baru dalam strategi pemasaran sistem gadai emas yang dimiliki oleh BSI KC Kudus A. Yani 1 terdapat 2 metode dimana jika nasabah tersebut melakukan investasi emas pada BSI Mobile fitur emas yang di dalamnya terdapat sistem gadai emas yang dapat dilakukan oleh nasabah yang sudah melakukan investasinya di BSI Mobile. Selain itu metode yang satunya jika nasabah menginginkan gadai emasnya dilakukan secara langsung seperti pada proses gadai perhiasan ataupun emas batangan dapat juga dilakukan secara langsung dan dibantu oleh petugas gadainya secara langsung.

Fikria Hasni menyampaikan pada penelitian ini memiliki persamaan strategi pemasarannya juga melalui promosi dengan menyebarkan brosur serta pada perbedaannya mereka melakukan promosi dengan meminta nomer hp kepada masyarakat agar di follow up kembali mengenai produk emas yang dimilikinya<sup>112</sup>.

Dalam upaya menarik minat nasabah dalam investasi emas, pegawai bsi KC Kudus A. Yani 1 memiliki cara baru dengan melakukan follow up dengan meminta nomer hp ataupun terjun langsung ke rumah rumah masyarakat ketika

---

<sup>111</sup> Muzayyanah Jabani, *Strategi Pemasaran Produk Gadai Syariah (Rahn) Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*, *Jurnal of Islamic Management* 1, no. 1 (2018): 25-33.

<sup>112</sup> Fikria Hasni, *Strategi Pemasaran Produk Tabungan Emas Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Bogor Baru*, *Jurnal kajian Ekonomi dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (2012): 195-210.

hendak mengenalkan produknya baik dengan metode investasi yang datang langsung ke kantor ataupun melalui teknologi. Mereka semua bersinergi agar dapat meningkatkan jumlah nasabahnya serta masyarakat juga dapat mengenalkan produk emas yang dimiliki BSI.

