

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

BNI Syariah merupakan lembaga keuangan perbankan yang bergerak di bidang jasa keuangan yang berfungsi sebagai perantara antara pihak yang kelebihan dana (nasabah investor) dan pihak yang membutuhkan dana (debitur) serta memberikan layanan perbankan lainnya dengan menggunakan prinsip syariah. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. *Public relations* memiliki peran penting dalam menjaga citra perusahaan.

Menurut bagian umum BNI Syariah. Para karyawan menghasilkan kinerja yang baik, profesional dalam menjalankan tugas dan bertanggung jawab.

Adapun menurut teori Teori Onong Uchjana Effendy mengenai strategi *public relations* yaitu menjaga hubungan baik dengan semua pihak publik internal atau publik eksternal untuk mendapatkan keuntungan yang diinginkan. Penelitian di lapangan ditemukan bahwa untuk menjaga citra perusahaan *public relations* BNI Syariah menjaga hubungan baik kepada pihak internal dengan cara menjaga komunikasi dengan sesama karyawan, memberikan pelatihan untuk karyawan sesuai dengan bidangnya, memberikan penghargaan untuk prestasi kerja berupa hadiah atau insentif dan memberikan serikat pekerja untuk menampung aspirasi karyawannya. Sedangkan untuk menjaga hubungan baik kepada pihak eksternal dengan

cara memberikan pelayanan prima kepada nasabah maupun calon nasabah, memberikan hadiah di waktu, untuk masyarakat sekitar BNI Syariah memberikan bantuan sosial, serta melaksanakan program *green activity*, BNI Syariah juga menjaga hubungan baik dengan media pers seperti koran, televisi, radio, berita internet dll.

2. Strategi mempertahankan citra BNI Syariah perspektif manajemen Islam meliputi *shiddiq, amanah, fathanah, tabligh*. BNI Syariah melayani nasabah dan masyarakat dengan strategi yang diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW dengan cara lebih menekankan hubungan secara baik kepada pelangganya. Kinerja pegawai yang baik dan sesuai syariat akan memberikan reputasi atau citra yang positif bagi nasabah serta masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran kepada pimpinan dan pegawai yang terkait, saran-saran tersebut diantaranya:

1. Menjaga hubungan baik kepada pihak internal maupun eksternal hendaknya dipertahankan dan ditingkatkan, karena dengan hubungan yang baik dengan pihak internal seperti sesama pegawai akan tercipta lingkungan kerja yang nyaman, sehingga pekerjaan akan berjalan lancar sesuai tujuan perusahaan. Menjaga hubungan baik dengan eksternal dapat menciptakan citra yang positif dan dapat dipercaya di masyarakat sehingga nasabah akan semakin meningkat.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat meneruskan dan mengembangkan penelitian lebih mendalam lagi tentang peran public relations maupun lainnya yang dapat membangun atau untuk mempertahankan citra perusahaan di lembaga sejenis guna sebagai pembanding hasil penelitian ini dengan penelitian selanjutnya.