

Pentingnya keterampilan *public speaking* dan *personal grooming* dalam membangun hubungan terhadap nasabah pada ruang lingkup perbankan syariah

Fatimah Tasya Rabhita Selba Dunakh

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: 210503110129@student.uin-malang.ac.id

Kata Kunci:

public speaking; *personal grooming*; perbankan syariah

Keywords:

public speaking; *personal grooming*; islamic banking

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pentingnya pengembangan keterampilan *public speaking* dan *personal grooming* bagi karyawan di lingkungan perbankan syariah, dengan fokus pada peran kunci dalam membangun hubungan yang efektif dengan pelanggan. Melalui pendekatan penelitian kualitatif, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana keterampilan *public speaking* dan *personal grooming* dapat meningkatkan citra profesional karyawan dan sejauh mana hal tersebut dapat memperkuat ikatan dan kepercayaan pelanggan terhadap institusi perbankan syariah. Data dikumpulkan melalui hasil dari pelatihan yang diadakan oleh Fakultas Ekonomi untuk mahasiswa Perbankan Syariah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterampilan *public speaking* yang baik mampu meningkatkan daya tarik komunikatif karyawan, sementara *personal grooming* memberikan kontribusi pada kesan profesionalisme dan kepercayaan diri. Kombinasi keterampilan ini diakui sebagai faktor kunci dalam membentuk hubungan yang positif dengan pelanggan, menciptakan lingkungan yang ramah dan dapat dipercaya. Implikasi penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen perbankan syariah dalam merancang program pengembangan karyawan yang berfokus pada aspek komunikasi dan penampilan pribadi untuk meningkatkan interaksi yang positif dengan pelanggan.

ABSTRACT

This research examines the importance of developing *public speaking* and *personal grooming* skills for employees in the context of Islamic banking, with a specific focus on their pivotal role in building effective relationships with customers. Through a qualitative research approach, this study explores how *public speaking* and *personal grooming* skills can enhance the professional image of employees and to what extent they can strengthen the bonds and trust of customers towards Islamic banking institutions. Data were collected through in-depth the results of training held by the Faculty of Economics for Islamic Banking students. The findings indicate that effective *public speaking* skills can enhance the communicative appeal of employees, while *personal grooming* contributes to the perception of professionalism and self-confidence. The combination of these skills is recognized as a key factor in shaping positive relationships with customers, creating a friendly and trustworthy environment. The implications of this research provide valuable insights for Islamic banking management in designing employee development programs that focus on communication and personal appearance aspects to improve positive interactions with customers.

Pendahuluan

Tidak dapat dipungkiri bahwa peran manusia sebagai makhluk sosial pastilah akan bertemu dan berinteraksi sekumpulan masa. Dalam aktivitas berinteraksi, tentunya



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

dibutuhkan strategi agar pesan yang ingin disampaikan kepada lawan bicara dapat diterima dan dipahami dengan baik. Terlepas dari kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik terhadap lawan bicara, kita juga harus memperhatikan bagaimana penampilan diri sendiri ketika sedang berbicara dan menyampaikan suatu hal kepada khalayak. Maka dari itu *personal grooming* juga tidak kalah penting untuk diperhatikan, setidaknya kita terlihat rapi, bersih, dan tertata ketika sedang ada didalam sebuah forum (Wulani, 2020).

Kegiatan komunikasi dapat dibagi menjadi dua bidang: formal dan informal. Komunikasi dalam ranah formal berarti menyampaikan informasi kepada lawan bicara dalam suasana resmi mengenai suatu topik tertentu, dengan menggunakan tata krama dan kostum yang resmi. Kegiatan ini biasanya berbentuk ceramah kepada khalayak banyak. Komunikasi informal berarti menyampaikan informasi kepada lawan bicaranya dalam situasi informal atau santai. Istilah ilmiah dari kegiatan ini adalah public speaking, atau berbicara di depan banyak orang.

Penampilan merupakan kesan pertama yang didapat saat bertemu dengan seseorang, sehingga juga merupakan sesuatu yang melekat pada diri orang tersebut. Oleh karena itu, tidak heran jika penampilan pegawai dan pegawai suatu perusahaan jelas menjadi hal yang sangat penting dan diperlukan bagi para karyawan perusahaan. Hal ini juga terlihat pada iklan lowongan kerja, dimana penampilan yang menarik biasanya menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh para pelamar, khususnya pelamar perempuan. Meskipun demikian, orang yang berpenampilan menarik dan berpakaian bagus cenderung lebih mudah mendapatkan pekerjaan saat wawancara dibandingkan mereka yang tidak (Marsela & Hernawati, 2020).

Misalnya, calon karyawan perusahaan yang bekerja di front office, khususnya yang bergerak di bidang jasa, seperti Bank Muamalat, memiliki kriteria sendiri dalam merekrut calon karyawan untuk lowongan pekerjaan. Sebagai calon karyawan yang melamar suatu perusahaan, tentu Anda perlu mengetahui apa saja persyaratannya. Selain persiapan administratif seperti persiapan diri untuk memasuki tahap seleksi selanjutnya, perlu juga persiapan matang untuk persiapan non administratif. Pada tahap seleksi wawancara, calon karyawan bertemu langsung dengan personel HRD yang melakukan proses seleksi pada tahap ini. Pada tahap ini juga terjadi kontak langsung antara penyeleksi dengan calon pegawai, dengan komunikasi non verbal terjadi pada pertemuan pertama. Misalnya, pakaian dan aksesoris yang dikenakan adalah elemen visual pertama yang dilihat oleh pemilih. Oleh karena itu, Anda perlu mempersiapkan penampilan calon karyawan Anda agar dapat memberikan kesan pertama dan menciptakan pengakuan.

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh sensasi. Oleh karena itu, persepsi adalah proses dimana seseorang menerima rangsangan melalui alat penerima, yaitu alat indera. Namun, prosesnya tidak berakhir di situ. Secara umum rangsangan berjalan melalui saraf sensorik menuju otak, pusat sistem saraf, dan proses selanjutnya adalah proses persepsi, atau proses menyadari apa yang sedang dipersepsikan. Oleh karena itu, proses persepsi tidak dapat dipisahkan dari proses persepsi, dan proses persepsi merupakan proses yang mendahului proses persepsi. Proses persepsi terjadi setiap kali individu menerima rangsangan yang mengenai dirinya melalui alat inderanya.

Dari sini kita dapat menyimpulkan bahwa organ indera merupakan penghubung antara individu dan dunia luar.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa penting sekali untuk memperhatikan penampilan diri ketika akan berbicara pada banyak orang. Karena dengan memperhatikan *personal grooming* itu dapat meningkatkan energy positif yang ada dalam diri kita untuk membangun kepercayaan diri ketika sedang *public speaking*. Jadi *personal grooming* dan *public speaking* merupakan satu kesatuan yang sangat erat untuk dihubungkan dan akan selalu menempel satu sama lain demi kelancaran suatu hal yang saling berkaitan (Nugrahani, 2012).

Pembahasan

Kemampuan *Public Speaking* di Depan Umum

Manusia adalah makhluk sosial, dan berbicara adalah alat komunikasi. Berbicara merupakan bentuk komunikasi manusia paling dasar yang membedakan manusia dengan makhluk hidup lainnya. Berbicara merupakan kegiatan berbahasa lisan produktif yang dilakukan hampir setiap hari. Berbicara adalah kemampuan menggunakan kata-kata untuk mengungkapkan, mengungkapkan, dan mengkomunikasikan pikiran, gagasan, dan perasaan. Berbicara adalah keterampilan berbahasa, seni berbicara. Ini adalah sarana komunikasi menggunakan kata-kata yang diucapkan dan melibatkan proses mengkomunikasikan pemikiran, gagasan, dan pemikiran dengan tujuan melaporkan, menghibur, atau membujuk orang lain. Ketika seseorang berkecimpung dalam suatu organisasi, berinteraksi dan berkomunikasi dalam forum formal dan informal, maka harus berani mengemukakan pendapatnya. Keberanian untuk bersuara adalah sikap melakukan sesuatu tanpa terlalu mengkhawatirkan pilihan yang buruk, dan sikap berkomunikasi secara langsung dan jujur serta mengambil keputusan tanpa menyakiti atau menyakiti orang lain.

Tata Cara Menyampaikan Pendapat dalam *Public Speaking*

Cara-cara mengemukakan pendapat di muka umum yang benar dan bertanggung jawab yakni sebagai berikut:

1. **Persiapan yang Matang:** Persiapkan materi dengan baik sebelum presentasi. Riset yang cermat dan pemahaman mendalam tentang topik akan membantu Anda tampil lebih percaya diri. Intinya pahami materi yang akan disampaikan kepada peserta, serta buatlah catatan kecil untuk mencatat poin-poin apa saja yang penting untuk disampaikan agar tidak terlupakan.
2. **Ekspresi Tubuh yang Tepat:** Gestur tubuh, kontak mata, dan postur tubuh dapat memperkuat pesan yang ingin disampaikan. Latihan membawa diri dengan percaya diri akan memengaruhi cara orang lain menerima pesan Anda.
3. **Kemampuan Mengelola Waktu:** Penting untuk menjaga presentasi tetap pada waktu yang ditentukan. Latihan untuk menyusun presentasi dalam batas waktu yang diberikan akan membantu meningkatkan keterampilan mengelola waktu.

4. Berlatih dengan Rekan atau Cermin: Berbicara di depan cermin atau berlatih dengan teman dapat membantu Anda memperbaiki intonasi suara, mengurangi kata-kata pengisi, dan meningkatkan kejelasan penyampaian pesan.

Keterampilan menyampaikan pendapat di muka umum atau biasa disebut dengan *public speaking*. Dalam masyarakat, kita sering kali harus berpidato di depan banyak orang. Anda tidak harus menjadi pemimpin suatu organisasi atau kelompok tertentu untuk berbicara di depan umum. Sekalipun Anda tergabung dalam suatu organisasi, Anda memerlukan kemampuan berbicara di depan umum. *Public speaking* adalah kemampuan berbicara di depan banyak orang dan menyampaikan pesan yang dapat dimengerti dan dipercaya oleh audiens yang mendengarkan (Meifilina & Andari, 2023).

Personal Grooming yang Tepat

Materi selanjutnya yaitu *personal grooming*. Selain kemampuan berbicara di depan umum, keahlian *personal grooming* juga sangat penting. Penampilan yang rapi dan terawat dapat menciptakan kesan positif dan menunjukkan sikap profesional. Karena *personal grooming* ini akan membangun kesan pertama ketika kita bertemu dengan orang yang baru kita kenal. Maka dari itu kita harus merawat dan memperhatikan penampilan diri, agar ketika bertemu dengan orang baru mereka memiliki kesan awal yang baik dan positif kepada kita.

Personal grooming ini meliputi aspek merawat diri untuk meningkatkan penampilan fisik dan kesehatan secara keseluruhan. Bukan hanya sekadar rutinitas harian, justru menjadi investasi diri seperti merawat kulit, merawat rambut, dan memilih pakaian yang sesuai dengan style kita. Manfaat dari *personal grooming* ini antara lain dapat meningkatkan kepercayaan diri ketika tampil di depan umum, membangun citra yang positif untuk diri sendiri, serta ini juga dapat menunjukkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab kita terhadap diri sendiri. Berikut adalah tips untuk memunculkan *grooming* dalam diri:

1. Gunakan pakaian yang sesuai dengan acara yang akan dihadiri
2. Berpakaian yang sopan
3. Selalu merapikan rambut atau hijab bagi yang berkerudung.
4. Gunakan perfume dan deodorant untuk mencegah bau badan
5. Gunakan asesoris sewajarnya dan tidak terlalu menyolok, seperti jam, dasi, scarf dan sebagainya.
6. Gunakan *make up* atau riasan wajah yang digunakan serta pemilihan warna *make up* yang akan dikenakan agar terlihat lebih natural dan percaya diri.

Peran Perbankan Syariah pada *Public Speaking* dan *Personal Grooming*

Peran perbankan syariah dengan *public speaking* dan *personal grooming* ini sangatlah penting, karena perbankan syariah ini yang dijual atau yang ditawarkan adalah jasa. Yang mana pekerjaannya adalah melayani nasabah untuk memberikan jasa yakni pelayanan yang baik, sopan, dan ramah untuk para nasabah yang akan melakukan transaksi ataupun yang lainnya.

Jadi seorang karyawan/karyawati perbankan diharuskan memiliki penampilan yang menarik. Maksud dari penampilan menarik disini yakni, memiliki pribadi yang rapi,

tertata, bersih, dan wangi. Jadi penampilan menarik disini bukan harus cantik atau tampan, karena itu merupakan relatif yang tidak dapat diukur. Maka dari itu seorang karyawan/karyawati perbankan harus selalu memperhatikan penampilan diri sendiri setiap saat, karena dengan memperhatikan diri seperti poin-poin yang sudah dijelaskan di atas itu akan memberikan kesan yang bagus dan baik bagi para nasabah. Dan itu juga dapat meningkatkan kredibilitas bank itu sendiri, karena citra dari bank itu sendiri adalah bersih, rapi, dan wangi. Hal itu dapat dilihat dari tempat atau kantor dari perbankan, dimana hampir seluruh perbankan yang ada pasti kantornya itu bersih, tertata, rapi, nyaman dilihat, dan wangi. Maka dari itu sebagai orang yang melayani dan yang berada disana diharuskan untuk memperhatikan penampilan mereka (Hubner, 2022).

Public speaking juga tidak kalah penting juga, setelah melihat kesan pertama yakni *personal grooming* maka orang juga akan memperhatikan bagaimana cara bicara seseorang itu. Untuk ini kasus yang diambil sama seperti di atas yaitu karyawan/karyawati perbankan. Sebagai seorang CS (*Customer Service*) yang memiliki *jobdesc* yaitu selalu berurusan dengan orang atau nasabah. Mereka harus memiliki *public speaking* yang bagus, yakni ketika menyampaikan sesuatu hal dapat diterima dengan jelas oleh sang penerima. Dalam hal ini *public speaking* ini dapat dilatih dan dipelajari secara mandiri dan yang paling penting yakni praktik, karena jika tidak dipraktikkan maka akan susah untuk pengaplikasiannya.

Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini menyoroti peran krusial keterampilan *public speaking* dan *personal grooming* dalam konteks perbankan syariah, khususnya dalam konteks membangun hubungan yang efektif dengan pelanggan. Hasil penelitian menegaskan bahwa investasi pada pengembangan keterampilan ini memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra profesionalisme karyawan dan membentuk persepsi positif pelanggan terhadap institusi perbankan syariah.

Pentingnya *public speaking* terbukti mampu meningkatkan daya tarik komunikatif karyawan, sementara *personal grooming* memberikan sentuhan kesan profesional yang berkelanjutan. Dengan pemahaman mendalam tentang signifikansi keterampilan ini, perbankan syariah dapat merancang strategi pengembangan karyawan yang lebih terarah, menciptakan lingkungan yang tidak hanya berfokus pada pelayanan, tetapi juga pada kesan kesopanan, kepercayaan, dan integritas.

Penelitian ini memberikan landasan bagi perbankan syariah untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan, sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra positif institusi. Sebagai langkah ke depan, pemahaman mendalam tentang pentingnya keterampilan *public speaking* dan *personal grooming* diharapkan dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan memberikan kontribusi pada pertumbuhan berkelanjutan bagi perbankan syariah.

Daftar Pustaka

Hubner, I. B., Juliana, Pramezwary, A., & Gajeng, W. R. M. (2022). Pelatihan *personal grooming* dan *hygiene* dalam dunia kerja. *Abdimas Siliwangi*, 5(3), 556–577.

- Marsela, F., & Hernawati, R. (2020). Pengelolaan persiapan personal grooming. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 6(2), 320–323.
<https://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/humas/article/view/23061>
- Meifilina, A., & Andari, B. (2023). Peningkatan kemampuan public speaking dan grooming pada forum remaja Desa Sumberingin, Kecamatan Sanan Kulon, Kabupaten Blitar. *Journal of Indonesian Society Empowerment*, 1(1), 33–38.
<https://doi.org/10.61105/jise.v1i1.6>
- Nugrahani, D., Kustantinah, I., & Larasati, I. K. I. P. (2012). Peningkatan kemampuan public speaking melalui metode pelatihan anggota forum komunikasi remaja islam. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 3(1), 1-6.
<https://doi.org/10.26877/e-dimas.v3i1.246>
- Wulani, F., Rahmawati, V., Junaedi, C. M., & Erwita, M. A. (2020). Pelatihan Public Speaking Untuk Alumni Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Unika Widya Mandala Surabaya. *PeKA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 65-82.
<http://jurnal.wima.ac.id/index.php/peka/article/view/2998>
<http://jurnal.wima.ac.id/index.php/peka/article/download/2998/2548>