

Implementasi Komunikasi Islam *Qaulan Maysura* dalam Membentuk Kesantunan Berbahasa Di Bank Sumut

Affli Lubis ^{1*}, Azhar ²

^{1*,2} Program Studi Doktor Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia.

Corresponding Email: afifilubis4004223004@uinsu.ac.id ^{1*}

Histori Artikel:

Dikirim 13 Desember 2023; *Diterima dalam bentuk revisi* 26 Desember 2023; *Diterima* 30 Desember 2023; *Diterbitkan* 10 Januari 2024. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi komunikasi Islam *Qaulan Maysura* dalam membentuk kesantunan berbahasa di Bank Sumut. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologis dalam rangka mengidentifikasi permasalahan melalui pengamatan langsung terhadap kondisi alamiah objek penelitian. Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh melalui observasi dan data sekunder yang bersumber dari tinjauan literatur. Proses analisis data melibatkan reduksi temuan, penyajian secara deskriptif, dan verifikasi untuk mendukung keabsahan hasil penelitian. Pendekatan ini dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti dan berpotensi memberikan kontribusi terhadap pengembangan pemahaman teoritis atau praktis dalam konteks penelitian yang dijalankan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Sumut menerapkan konsep *Qaulan Maysura*, mengajarkan karyawan untuk berkomunikasi dengan kata-kata bijak, sopan, dan penuh kebaikan. Kesantunan berbahasa mencakup kejelasan informasi, rasa hormat, dan kelembutan dalam interaksi dengan nasabah. Pendekatan ini bukan hanya strategi komunikasi, tetapi juga upaya untuk memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah, menjadikan Bank Sumut mitra yang peduli terhadap aspek manusiawi dalam setiap interaksi.

Kata Kunci: Implementasi Komunikasi Islam; *Qaulan Maysura*; Kesantunan Berbahasa; Bank Sumut.

Abstract

This research aims to determine the implementation of Islamic communication *Qaulan Maysura* in forming language politeness at Bank Sumut. This research applies a descriptive qualitative method with a phenomenological approach in order to identify problems through direct observation of the natural conditions of the research object. The data sources for this research consist of primary data obtained through observation and secondary data sourced from literature reviews. The data analysis process involves reducing findings, presenting descriptively, and verifying to support the validity of research results. This approach is designed to provide an in-depth understanding of the phenomenon under study and has the potential to contribute to the development of theoretical or practical understanding in the context of the research being carried out. The results of this research show that Bank Sumut applies the *Qaulan Maysura* concept, teaching employees to communicate with words of wisdom, politeness and kindness. Politeness includes clarity of information, respect and gentleness in interactions with customers. This approach is not only a communication strategy, but also an effort to strengthen customer trust and loyalty, making Bank Sumut a partner that cares about the human aspect in every interaction.

Keyword: Implementation of Islamic Communication; *Qaulan Maysura*; Language Politeness; North Sumatra Bank.

1. Pendahuluan

Komunikasi adalah suatu unsur esensial yang mendalam dan memengaruhi seluruh aspek kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Dalam esensi terdalamnya, komunikasi bukan hanya sekadar pertukaran kata-kata atau informasi, melainkan sebuah proses interaksi yang mampu menciptakan integrasi antar-individu. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berbagi ide, perasaan, dan pengalaman, sehingga terjalinlah pemahaman bersama dan terbentuklah hubungan yang kokoh. Proses ini tidak hanya terjadi dalam konteks verbal, tetapi juga melibatkan ekspresi non-verbal, seperti bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara. Komunikasi juga memainkan peran penting dalam membangun identitas sosial dan budaya, mengingat bahwa setiap kelompok masyarakat memiliki norma dan nilai yang disampaikan melalui bahasa dan simbol tertentu. Oleh karena itu, kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik tidak hanya meningkatkan interaksi antar-individu, tetapi juga mendukung keberlanjutan masyarakat sebagai suatu kesatuan yang harmonis [1].

Kehidupan manusia sebagai entitas sosial tak dapat dipisahkan dari peran penting komunikasi. Tanpa adanya komunikasi, manusia tidak akan mampu menjalani kehidupan mereka secara efektif sebagai makhluk sosial. Proses komunikasi melibatkan distribusi pesan dari satu individu kepada individu lainnya, dan keberhasilannya dapat diukur melalui kesesuaian antara distribusi pesan dan pemerolehan respon (Kriyantono, 2016). Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk hubungan antar-individu, kelompok, atau masyarakat secara keseluruhan. Lebih dari sekadar alat untuk menyampaikan informasi, komunikasi merangkum serangkaian proses kompleks yang melibatkan pemahaman dan respons terhadap kebutuhan, perasaan, serta pandangan orang lain. Dalam konteks ini, komunikasi menjadi jembatan yang menghubungkan pemikiran dan perasaan antar-pihak yang terlibat. Melalui komunikasi yang efektif, individu dapat saling memahami, membangun rasa percaya, dan menciptakan ikatan emosional yang kuat. Proses ini tidak hanya terjadi pada tingkat interpersonal, tetapi juga membentuk dasar bagi terbentuknya kelompok-kelompok sosial [2].

Komunikasi juga memungkinkan adanya pertukaran ide dan pandangan yang mendalam, membantu setiap individu untuk memahami realitas yang berbeda. Dengan merespons kebutuhan dan perasaan orang lain, komunikasi menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung pertumbuhan bersama. Keterbukaan dan empati dalam komunikasi membantu menciptakan keseimbangan antara ekspresi diri dan pengertian terhadap orang lain. Oleh karena itu, komunikasi bukan hanya sekadar alat untuk menyampaikan pesan, tetapi juga sarana untuk membentuk dan memelihara hubungan yang saling memperkaya di antara individu maupun kelompok. Keberhasilan komunikasi tidak hanya dapat diukur melalui proses interaksi yang terjadi, tetapi juga tercermin dalam pencapaian tujuan dan respons yang dihasilkan dari komunikasi tersebut. Proses interaksi melibatkan pertukaran informasi, gagasan, dan perasaan antara pihak-pihak yang terlibat. Namun, keberhasilan sejati dari komunikasi terletak pada kemampuan untuk mencapai tujuan yang diinginkan melalui komunikasi tersebut. Apakah itu dalam konteks bisnis, pendidikan, atau hubungan interpersonal, komunikasi yang efektif harus mampu mencapai hasil yang diinginkan [3].

Hal ini mengartikan bahwa komunikasi tidak hanya bersifat mekanis, melainkan juga mengandung dimensi psikologis dan emosional yang mendalam. Mengulas tentang komunikasi, dalam penulisan ini, penulis mengacu kepada konsep *Qaulan Maysura* dalam perspektif komunikasi Islam dengan fokus untuk mengetahui bagaimana konsep *Qaulan Maysura* mendasari keberhasilan komunikasi. Variabel pada tulisan ini menyematkan kesantunan berbahasa yang dinilai sebagai respon pasca aktivitas komunikasi melalui konsep *Qaulan Maysura*. Dalam Islam, kesantunan berbahasa dianggap sebagai cerminan dari tata cara berkomunikasi yang baik dan bermoral. Sebagai suatu agama yang menekankan nilai-nilai moral dan etika, Islam memberikan perhatian khusus terhadap penggunaan bahasa yang santun dan sopan dalam setiap interaksi komunikatif [4]. Tulisan ini mempertimbangkan kesantunan berbahasa sebagai variabel penting, karena penulis meyakini bahwa kesantunan berbahasa adalah aspek kritis dalam keberadaan manusia sebagai makhluk sosial. Penulis berpendapat bahwa komunikasi yang tidak dilandasi oleh kesantunan tidak akan mencapai keberhasilan komunikasi yang dapat diukur melalui respon yang sesuai dengan maksud pesan. Maka

dari itu, tulisan ini bertujuan untuk mengetahui implementasi komunikasi Islam *Qaulan Maysura* dalam membentuk kesantunan berbahasa di Bank Sumut. Bank Sumut sebagai Bank milik pemerintah provinsi Sumatera Utara dan seluruh bupati/walikota se Sumatera Utara serta sebagai pemegang sahamnya. Keberadaan BUMD milik pemerintah Provinsi Sumatera Utara ini, memiliki potensi pengembangan ekonomi di Sumatera Utara yang cukup menjanjikan, sehingga perlu dikelola dengan baik dan profesional dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah maupun masyarakat. Konsep *Qaulan Masyura* dalam Komunikasi Islam perlu di implementasikan didalam operasional Bank Sumut, terutama dibidang pelayanan dan pemasaran, sehingga dapat menjadi pendorong dalam pencapaian keberhasilan perusahaan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologis dalam rangka mengidentifikasi permasalahan melalui pengamatan langsung terhadap kondisi alamiah objek penelitian [5] (Satori, 2009), [6]. Dalam konteks studi lapangan ini, sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui observasi dan data sekunder yang bersumber dari tinjauan literatur (Mahmud, 2011), [7], [8]. Proses analisis data melibatkan reduksi temuan, penyajian secara deskriptif, dan verifikasi untuk mendukung keabsahan hasil penelitian [9] [10]. Pendekatan ini dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti dan berpotensi memberikan kontribusi terhadap pengembangan pemahaman teoritis atau praktis dalam konteks penelitian yang dijalankan [11] [12] [10].

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Komunikasi Islam: *Qaulan Maysura* sebagai Suatu Konsep

Qaulan Maysura, sebagai suatu konsep dalam Islam, merujuk pada anjuran atau nasihat yang terdapat dalam Alquran. Konsep ini mencerminkan landasan moral dan petunjuk arah bagi umat Islam, memberikan panduan hidup yang bijaksana dan penuh kebaikan. Dalam konteks ini, *Qaulan Maysura* diartikan sebagai kata-kata lembut yang menawarkan petunjuk hidup yang positif dan membawa berkah. Anjuran ini dapat ditemukan dalam berbagai ayat Alquran yang mengajarkan kebaikan, toleransi, dan moralitas.

Di antara komunikasi yang benar-benar ciri khusus islam yang tertuang di dalam al-qur'an adalah *Qaulan Masyura*. *Qaulan Masyura* ini lebih tepatnya satu dari etika komunikasi islam yang dilakukan dalam membangun ekonomi yang berkarakter. Didalam Al-qur'an *Qaulan Masyura* ini hanya ditemukan dalam satu ayat saja. Walaupun satu ayat, tapi iya sudah cukup untuk dijadikan landasan komunikasi islam yang mengakar dari sumber asalnya. Diperkuat dengan ayat-ayat sekitarnya, ia menjadi kekuatan yang saling menopang dan menguatkan untuk membangun kerangka komunikasi islam yang utuh dan kuat. Ketika umat Muslim mengikuti *Qaulan Maysura*, mereka diharapkan untuk menjalani kehidupan dengan penuh kearifan, kasih sayang, dan saling menghormati sesama makhluk Allah. Konsep ini menyoroti pentingnya berbicara dan bertindak dengan kata-kata yang baik, menciptakan lingkungan sosial yang positif, dan meresapi nilai-nilai moral dalam kehidupan sehari-hari. Dengan mengamalkan *Qaulan Maysura*, umat Islam diharapkan dapat mencapai keberkahan dalam kehidupan mereka dan berkontribusi pada pembangunan masyarakat yang damai dan harmonis [12].

Dalam Alquran, *Qaulan Maysura* tercermin dalam ajaran yang mengajarkan umat Islam untuk mengedepankan kata-kata yang bijak, penuh kesopanan, serta mempromosikan perdamaian dan harmoni dalam berinteraksi dengan sesama manusia. Allah Swt secara khusus menyampaikan pesan ini dalam surah Al-Isra' ayat 28. Ayat tersebut menegaskan pentingnya berbicara dengan kata-kata yang baik, menghindari ucapan yang menyakitkan, dan menjaga adab dalam komunikasi. Dengan mengamalkan *Qaulan Maysura*, umat Islam diarahkan untuk membentuk pola komunikasi yang positif,

menciptakan lingkungan yang penuh dengan toleransi, saling menghormati, dan saling memahami.

Dengan mematuhi petunjuk ini, umat Muslim diharapkan dapat menjadi agen perdamaian dan harmoni dalam masyarakat, memberikan kontribusi positif dalam membangun hubungan yang baik antarindividu dan kelompok. Ayat ini menunjukkan bahwa kata-kata memiliki kekuatan besar dalam membentuk karakter dan atmosfer sosial, dan dengan *Qaulan Maysura*, umat Islam diingatkan untuk senantiasa menjaga kebaikan dalam segala aspek komunikasi mereka. Allah Swt Berfirman:

وَأِمَّا تُعْرَضُونَ عَنْهُمْ ابْتَغَاءَ رَحْمَةٍ مِنْ رَبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَيْسُورًا

Artinya: Jika (tidak mampu membantu sehingga) engkau (terpaksa) berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang engkau harapkan, ucapkanlah kepada mereka perkataan yang lemah-lembut [13]. Menurut pandangan Ilaihi, konsep *Qaulan Maysura* dapat diartikan sebagai penyampaian pesan dengan cara yang mudah dipahami. Dalam konteks ini, komunikasi dipandang sebagai suatu bentuk seni yang memerlukan kelembutan dan kebijaksanaan dalam pemilihan kata-kata. Artinya, pesan-pesan seharusnya disampaikan dengan menggunakan bahasa yang santun, sederhana, dan tepat guna agar dapat dengan mudah diterima oleh penerima pesan. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat tersampaikan dengan efektif, tanpa menimbulkan kebingungan atau kesalahpahaman [14].

Ilaihi menekankan bahwa penggunaan bahasa yang mudah dipahami ini tidak hanya memudahkan penerima pesan dalam memahami informasi, tetapi juga mengurangi beban pemikiran yang mungkin diperlukan untuk mencerna pesan tersebut. Dengan demikian, *Qaulan Maysura* tidak hanya mencerminkan keindahan dalam berkomunikasi, tetapi juga efisiensi dalam mentransfer pesan dengan maksimal tanpa mengorbankan kejelasan dan kebenaran informasi yang disampaikan [14].

Qaulan Maysura, sebagai suatu konsep dalam Islam, merujuk kepada ungkapan atau perkataan yang memiliki sifat ringan, lembut, sopan, dan penuh kebaikan. Istilah ini menyoroti pentingnya menggunakan kata-kata dengan kelembutan, sopan santun, serta memberikan kesan positif kepada pendengar. Dalam prakteknya, *Qaulan Maysura* mengajarkan umat Islam untuk berkomunikasi dengan penuh kebijaksanaan, memilih kata-kata yang tidak hanya jelas dalam arti tetapi juga menyampaikan pesan dengan cara yang tidak menyakiti atau menyulitkan. Dengan menerapkan konsep ini, seseorang dapat menciptakan hubungan yang harmonis dengan orang lain, menghindari konflik, dan memberikan dampak positif pada lingkungan sekitarnya. Penerapan *Qaulan Maysura* juga mencerminkan nilai-nilai moral dan etika komunikasi dalam Islam. Mengucapkan kata-kata yang lembut dan sopan tidak hanya menjadi cara untuk menjaga hubungan interpersonal yang baik, tetapi juga sebagai bentuk amal kebajikan. Dengan memahami dan mengamalkan *Qaulan Maysura*, umat Islam diharapkan dapat menjadi agen perubahan positif dalam komunikasi, menciptakan atmosfer yang penuh kebaikan, dan menyebarkan nilai-nilai positif dalam kehidupan sehari-hari.

3.2 Bank Sumut Sebagai Lembaga Perbankan

PT BPD Sumut atau yang lebih dikenal dengan Bank Sumut adalah sebuah bank pembangunan daerah bersifat devisa didirikan pada tanggal 4 November 1961. Bank Sumut dibentuk dengan status Perseroan Terbatas. Bank Sumut kemudian dialihkan menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) pada tahun 1965 sebelum dikembalikan statusnya sebagai Perseroan Terbatas pada tahun 1999. Bank Sumut termasuk dalam jajaran Bank Pembangunan Daerah yang memiliki aset terbesar, saat ini asetnya telah mencapai 27 triliun dengan dukungan 200 kantor yang terdiri dari Kantor Cabang Utama, Kantor Cabang, Cabang Pembantu, Cabang Unit Mikro, Kantor Kas serta Payment Point, dengan cakupan wilayah kerja hingga Batam & DKI Jakarta.

PT. Bank Sumut menjalankan perbankan yaitu penghimpunan dana dan penyaluran kredit seta jasa perbankan lainnya sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Bank Sumut saat ini memiliki jumlah pegawai tetap sebanyak 2.559 orang pegawai dan jumlah pegawai TKAD sebanyak 1.939 orang. Aktifitas kegiatan di Bank Sumut bertugas untuk memberikan pelayanan kepada nasabah dan menyediakan informasi seta pelayanan mengenai produk jasa Bank. Disamping itu, pegawai Bank Sumut banyak berinteraksi secara langsung dengan para nasabah terutama dibidang pemasaran, yang

meliputi FSO (*Funding Sales Officer*) yang bertugas untuk melayani dan memasarkan produk dana dan jasa melalui cara sosialisasi, penjualan, atau bimbingan teknis termasuk pemberiam layanan di tempat masing-masing, kantor cabang dan kantor cabang pembantu sesuai kebutuhan.

Selain dari itu juga dilakukan kegiatan memasarkan dan memproses produk kredit ritel dan memproses seluruh kredit bank terutama produk kredit komersial. Kondisi ini tentu membutuhkan pelayanan yang lebih prima yang menjadi tuntutan tugas bagi setiap karyawan terutama yang bertugas di bidang frontliner, costumer servis dan teller. Kondisi inilah yang perlu menjadi perhatian karena keberhasilan operasional PT. Bank Sumut harus didukung oleh kemampuan berkomunikasi dari para karyawan tersebut kepada para nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman dan terlayani dengan baik. Untuk itu tentu dibutuhkan sikap berkomunikasi yang baik dan positif dengan kemampuan berkata-kata secara halus, santun dalam berbicara sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan ketertarikan terhadap produk-produk yang dipasarkan. Menurut pengamatan penulis, prinsip berkomunikasi dengan *Qaulan Masyura* belum sepenuhnya tercerminkan didalam proses pemberian pelayanan kepada nasabah, oleh karena itu sangat dibutuhkan perubahan yang mendasar didalam memberikan pelayanan dengan mengedepankan dan menjadikan komunikasi islam dalam konsep *Qaulan Masyura* sebagai petunjuk dalam melaksanakan operasional kerja terutama dibidang pelayanan dan pemasaran.

3.3 Pembentukan Kesantunan Berbahasa di Bank Sumut Melalui Perspektif *Qaulan Maysura*

Pembentukan kesantunan berbahasa di Bank Sumut, menurut perspektif *Qaulan Maysura*, memberikan landasan yang kuat dalam menjalankan komunikasi yang efektif dan berempati. Prinsip *Qaulan Maysura* tidak hanya menekankan kejelasan informasi sebagai aspek utama dalam komunikasi, tetapi juga menyoroti pentingnya penggunaan kata-kata yang bijak dan lembut. Dalam konteks Bank Sumut, karyawan diarahkan untuk mengutamakan kesantunan dalam setiap interaksi dengan nasabah. Penerapan *Qaulan Maysura* dalam komunikasi perbankan tidak hanya menghasilkan pesan yang akurat dan jelas, tetapi juga menciptakan atmosfer saling pengertian dan kepercayaan antara karyawan dan nasabah. Karyawan Bank Sumut diarahkan untuk menyampaikan informasi dengan penuh rasa hormat dan kelembutan, mencerminkan prinsip-prinsip moral dan etika Islam dalam berkomunikasi. Dengan demikian, pembentukan kesantunan berbahasa tidak hanya menjadi sarana untuk mencapai efektivitas komunikasi, tetapi juga sebagai upaya untuk membangun hubungan yang positif dan harmonis antara bank dan nasabah. Selain itu, prinsip *Qaulan Maysura* juga dapat membantu menghindari potensi konflik atau ketegangan yang mungkin timbul dalam transaksi perbankan. Kesantunan berbahasa menciptakan lingkungan yang ramah dan menyenangkan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat citra positif Bank Sumut di mata masyarakat.

Dengan mengintegrasikan nilai-nilai *Qaulan Maysura* dalam komunikasi, Bank Sumut dapat membangun reputasi sebagai lembaga keuangan yang tidak hanya profesional tetapi juga peduli terhadap aspek etika dan moral dalam setiap interaksinya [12]. Kesantunan berbahasa mencakup pemilihan kata yang tidak menyinggung atau merendahkan, serta menjaga tone suara agar tetap ramah dan profesional. Dalam konteks perbankan, perspektif *Qaulan Maysura* mendorong karyawan untuk mendengarkan dengan penuh perhatian terhadap kebutuhan dan pertanyaan nasabah membentuk dasar yang kokoh untuk membangun hubungan positif. Dengan mendengarkan secara cermat, bank dapat memberikan solusi yang lebih personal dan relevan, meningkatkan kepuasan nasabah, serta menciptakan lingkungan di mana nasabah merasa dihargai dan dipahami [14]. Ini bukan hanya mengubah transaksi finansial menjadi kemitraan yang saling menguntungkan, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah yang berpotensi untuk menghasilkan keberhasilan jangka panjang bagi lembaga keuangan tersebut. Kesantunan karyawan dalam komunikasi menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan yang ramah dan mendukung bagi nasabah.

Bank Sumut mengadopsi perspektif *Qaulan Maysura* dalam menerapkan kesantunan berbahasa sebagai strategi nyata untuk memperkuat hubungan dengan nasabah [15]. Dengan fokus pada perkataan yang baik dan lembut, bank ini tidak hanya menjadi lembaga keuangan teknis tetapi juga mitra yang peduli terhadap aspek manusiawi dalam setiap interaksi. Komitmen terhadap kesantunan berbahasa bukan hanya sebagai formalitas, melainkan sebagai landasan untuk menciptakan

keterlibatan yang mendalam, membangun hubungan yang akrab, dan akhirnya, memperkuat kepercayaan antara Bank Sumut dan nasabahnya.

4. Kesimpulan

Konsep *Qaulan Maysura* dalam konteks komunikasi Islam mengajarkan umat Muslim untuk menggunakan kata-kata yang bijak, sopan, dan penuh kebaikan, sebagaimana dijelaskan dalam surah Al-Isra' ayat 28, yang menyatakan bahwa *Qaulan Maysura* sebagai penyampaian pesan dengan cara yang lemah-lembut. Penerapan *Qaulan Maysura* pada Bank Sumut dalam komunikasi menjadi dasar untuk membentuk kesantunan berbahasa. Karyawan Bank Sumut diarahkan untuk menjaga kesantunan dalam interaksi dengan nasabah, menggunakan kata-kata yang bijak, lembut, dan ramah. Kesantunan berbahasa tidak hanya mencakup kejelasan informasi, tetapi juga mencerminkan rasa hormat dan kelembutan dalam berkomunikasi. Perspektif *Qaulan Maysura* dalam Bank Sumut membantu membentuk hubungan positif dengan nasabah. Kesantunan berbahasa melibatkan mendengarkan dengan penuh perhatian terhadap kebutuhan nasabah, memberikan solusi yang personal, dan menciptakan lingkungan yang ramah. Ini bukan hanya strategi komunikasi, tetapi juga upaya nyata untuk memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah, menjadikan Bank Sumut lebih dari sekadar lembaga keuangan teknis, tetapi juga mitra yang peduli terhadap aspek manusiawi dalam setiap interaksi.

5. Daftar Pustaka

- [1] Mulyana, D., & Phd, M. A. (2022). *Ilmu komunikasi suatu pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- [2] Mudjiono, Y. (2012). Komunikasi sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 99-112.
- [3] Dwiantara, L. (2015). Ilmu komunikasi. *Bandung: Rineka Cipta*.
- [4] Ilaihi, W. (2013). Komunikasi Dakwah (A. Kamsyah (ed.)).
- [5] Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- [6] Sukmadinata, N. S. (2006). *Metode penelitian pendidikan*.
- [7] Yani, J. A., Mangkunegara, A. A. A. P., & Aditama, R. (1995). Sugiyono. 2017, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra, Diktat Ku.
- [8] Zed, M. (2008). *Metode penelitian kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- [9] Suyanto, B. (2015). *Metode penelitian sosial: Berbagai alternatif pendekatan*. Prenada Media.
- [10] Yusuf, A. M. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media.
- [11] Bungin, B. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial Format*.
- [12] Harjani Hefni, L. (2017). *Komunikasi islam*. Prenada Media.



- [13] Kementerian Agama, R. I. (2019). Al-Qur'an dan Terjemahannya. Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- [14] Muis, A. (2001). *Komunikasi Islam*. Remaja Rosdakarya.
- [15] Marwah, N. (2021). Etika Komunikasi Islam. *Al-Din: Jurnal Dakwah dan Sosial Keagamaan*, 7(1). DOI: 10.35673/ajdsk.v7i1.1704.