

A. Analisis Etika *Marketer* di KSPPS MUI Bungah Gresik

Marketer harus memiliki level *confident* yang tinggi² yaitu percaya diri yang didorong oleh kemampuan yang dibutuhkan dalam operasional perusahaan dan integritas sebagai modal bagi terciptanya kerjasama tim yang solid, sehingga hubungan *marketer* dengan *marketer* lainnya serta hubungan *marketer* dengan karyawan lainnya dalam perusahaan berlangsung secara harmonis untuk saling bekerjasama mewujudkan tujuan perusahaan. Hal tersebut akan menimbulkan kepercayaan dalam pikiran, hati, dan spiritual pelanggan. Sehingga penguasaan strategi dan karakter dibangun untuk memenuhi pikiran (rasional) pelanggan, hati (emosional) pelanggan,

² Aang Kunaifi, *Manajemen Pemasaran Syariah Pendekatan Human Spirit* (Yogyakarta: Maghza Pustaka, 2016), 183.

Begitu juga pada KSPPS MUI Bungah Gresik, etika yang dimiliki AO memberikan peran penting bagi seseorang dalam memutuskan menjadi anggota di KSPPS MUI Bungah Gresik. Alasan tersebut membuat KSPPS MUI Bungah Gresik menggunakan etika AO sesuai dengan syariah Islam. Etika AO KSPPS MUI Bungah Gresik secara umum melalui dua tahapan:

Berdasarkan wawancara dengan Rudianto manajer KSPPS MUI Bungah Gresik perekrutan AO dilaksanakan dengan tes tulis untuk mengetahui psikologi dan wawasan pengetahuan ekonomi koperasi syariah. Tes psikologi lebih besar persentasenya dibanding dengan wawasan pengetahun ekonomi koperasi syariah, sekitar 60% banding 40%, sehingga KSPPS MUI Bungah Gresik mempercayakan kepada psikolog untuk membuat soal psikologi. Tes psikologi dinilai oleh psikolog dan DPS KSPPS MUI Bungah Gresik³ untuk mengetahui sikap calon AO. Sedangkan tes pengetahuan ekonomi koperasi syariah dibuat dan dinilai oleh pengurus dan pengelola.

³Rudianto, *Wawancara*, Gresik, 8 Oktober 2016.

AO yang komunikatif berarti dia berperilaku berdasarkan sifat nabi Muhammad saw. dalam berbisnis, yaitu *tabligh* mencerminkan transparansi, edukatif, dan komunikatif. AO yang komunikatif mencerminkan kepribadian Muslim yang berperilaku baik dan simpatik (*Ikhsan*). AO komunikatif berarti menggunakan bahasa yang mudah dipahami, tutur kata manis dan simpatik yang akan memberikan kesan baik dan bersahabat, sehingga akan mendapat berkah dalam penjualan dan diminati oleh pembeli.⁴ Komunikatif juga berarti seorang *marketer* harus mampu menyampaikan keunggulan-keunggulan produk dengan menarik dan tepat sasaran tanpa meninggalkan kejujuran dan kebenaran.

AO komunikatif masih dibuktikan dengan survei. Pengelola bersama pengurus yang diwakili oleh Rudianto manajer dan pak Mukhid sebagai pengurus KSPPS MUI Bungah Gresik mengklarifikasikan hasil tes wawancara yang berkaitan sikap pada orang terdekat calon AO, misalnya bapak Rudianto dan bapak Mukhid mendatangi kepala desa, teman dekat, dan tetangga calon AO untuk membuktikan bahwa calon AO memang

⁴ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral ajaran Bumi* 38.

Tes yang mengedepankan etika tersebut untuk mendapatkan AO yang tidak hanya memikirkan keuntungan besar, akan tetapi juga mementingkan moralnya, karena pasar syariah adalah pasar yang emosional (*emotional market*) di mana orang tertarik bukan karena keuntungan finansial semata, namun karena alasan keagamaan, tidak ada yang bertentangan dengan prinsip-prinsip muamalah, mengandung nilai-nilai keikhlasan mencari ridha Allah swt., tidak semata-mata mengharap imbalan duniawi tetapi juga balasan akhirat dengan niatan bahwa pekerjaannya untuk mendapat harta sebagai sarana menyelamatkan dirinya, keluarga dan dapat melaksanakan perintah Allah swt., sehingga bentuk transaksinya menjadi nilai ibadah dihadapan Allah swt.

Kegiatan bisnis merupakan pekerjaan yang halal, namun kegiatan bisnis tidak boleh menghalangi manusia untuk selalu mengingat Allah swt. dan melanggar perintah-Nya. Seorang Muslim diperintahkan untuk selalu mengingat Allah swt. meskipun sedang sibuk dengan kekayaan dan keluarganya. AO yang selalu mengingat Allah swt. akan terbebas dari sifat mencurangi, membohongi, licik, dan melakukan penipuan dalam bisnis.

Setelah diterima menjadi AO, Rudianto selaku manajer memperkenalkan lingkungan kerjanya dan memperkenalkan peraturan

AO Hasis dan bapak Rudianto juga menjelaskan bahwa kegiatan keagamaan tidak hanya berlaku saat berada di kantor dan waktu bekerja, akan tetapi terdapat kegiatan malam melalui media sosial. Pengelola wajib melaksanakan salat tahajud setiap hari dirumah masing-masing, untuk pengelola putri yang berhalangan diganti dengan membaca sholawat. Kegiatan keagamaan lain meminta pengelola mendengarkan musik rohani dan ceramah agama melalui radio dan *youtobe* ketika di kantor, ketika istirahat untuk refreshing dan mengingatkan penggunaan etika disetiap pekerjaannya.⁵

Kegiatan keagamaan yang diberlakukan KSPPS MUI Bungah Gresik dalam rangka membiasakan AO beretika sesuai syariah Islam. Kegiatan yang diatur KSPPS MUI Bungah Gresik memiliki nilai ibadah, sehingga AO ikhlas dalam melakukan pekerjaan dan menjadikan *marketer* tidak

⁵Rudianto dan Ahmad Muafiq, *Wawancara*, Gresik, 8 Oktober 2016.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا نُودِيَ لِلصَّلَاةِ مِنْ يَوْمِ الْجُمُعَةِ فَاسْعَوْا إِلَىٰ ذِكْرِ اللَّهِ
وَذَرُوا الْبَيْعَ ۚ ذَٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ⁷

“Hai orang-orang beriman, apabila diseru untuk menunaikan shalat jumat, maka bersegeralah kamu kepada mengingat Allah dan tinggalkanlah jual beli. yang demikian itu lebih baik bagimu jika kamu mengetahui.”⁸

AO yang selalu mengingat Allah swt. akan terbebas dari sifat mencurangi, membohongi, licik, dan melakukan penipuan dalam bisnis. Pelaksanaan kegiatan keagamaan terus-menerus juga sebagai upaya mendisiplinkan AO supaya belajar memiliki ketepatan waktu penyerahan barang, ketepatan waktu pembayaran serta melaksanakan sesuatu sesuai dengan kontrak yang disepakati sebagaimana dijelaskan oleh Johan Arifin dalam bukunya berjudul Etika Bisnis Islam.

Peraturan kedua yang tertera pada papan peraturan, pengelola melaksanakan rapat kecil membahas evaluasi yang dilakukan hari kemarin dan target berjalan, karena KSPPS MUI Bungah Gresik diberikan amanat

⁷ Alquran, 62:9.

⁸ Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahan* ..., 554.

Peraturan tersebut diberlakukan bapak Rudianto selaku manajer ketika AO mulai bekerja di KSPPS MUI Bungah Gresik. Menurut AO Bagus dan bapak Rudianto, manajer mengajak AO baru silaturahmi ke rumah Dewan Pengawas Syariah (DPS).⁹ Silaturahmi yang dilakukan AO baru untuk menciptakan kerjasama tim yang solid, sehingga hubungan *marketer* dengan *marketer* lainnya serta hubungan *marketer* dengan karyawan lainnya dalam perusahaan berlangsung secara harmonis saling bekerjasama mewujudkan tujuan perusahaan. Hubungan yang harmonis antar sesama akan menimbulkan kepercayaan dalam pikiran, hati, dan spiritual pelanggan.

Etika AO tidak hanya dengan adanya peraturan, akan tetapi melalui program bernama I2S5T7 yang tertera di SOP koperasi, meliputi Ibadah, Ikhlas, Senyum, Sopan, Santun, Salam, Sapa, Tenang, Terencana, Terampil, Tertib, Tekun, Tegar, Tawadhu. Senyum, salam, ramah, dan sopan santun mencerminkan sikap melayani dan rendah hati (*khidmah*)

⁹ Hasis Mustofa, *Wawancara*, Gresik, 8 Oktober 2016.

Etika AO selanjutnya dengan mengadakan pelatihan dan study banding. Pengurus, manajer dan kabag KITA mengadakan pelatihan untuk pengembangan kemampuan AO. Pelatihan pertama dilakukan di BMT Sidogiri. Pelatihan kedua, dilakukan di Puncak Ayanna Pacet Mojokerto. Pelatihan tersebut mengambil tema “Optimalisasi Sumber Daya Insani Menuju Kinerja yang Mapan dalam Teori maupun Praktik”, Pelatihan ketiga dilakukan di Malang khusus untuk AO dengan tema peningkatan kinerja AO. Study banding dilaksanakan di BMT NU Ngasem Bojonegoro dengan tujuan meniru penerapan etika yang sesuai diberlakukan di KSPPS MUI Bungah Gresik.

Pelatihan yang diadakan KSPPS MUI Bungah Gresik supaya AO meningkatkan kinerjanya dengan mencapai target yang diberikan dan mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, khususnya lembaga

¹⁰ Mokh. Syaiful Bakhri Abdussalam, *Sukses Berbisnis Ala Rasulullah SAW...*, 58.

Sedangkan study banding diadakan sebagai silaturahmi dan kerjasama sesama lembaga syariah guna pengembangan masing-masing perusahaan dan pengembangan keilmuan ekonomi Islam. Saling meniru etika yang diberlakukan dengan mengadakan silaturahmi dan kerjasama KSPPS MUI Bungah Gresik dengan BMT Ngasem Bojonegoro bisa saling menyelesaikan masalah yang dialami oleh masing-masing perusahaan. Islam sendiri mengajarkan agar sesama Muslim saling tolong menolong dalam hal kebaikan dengan tidak melanggar aturan agama Islam. Dilakukannya study banding meniru etika berarti KSPPS MUI Bungah Gresik memiliki kesadaran tanggung jawab sosial bersama-sama memecahkan masalah kemiskinan dengan meningkatkan kesejahteraan anggota.

Etika AO terakhir dilatih melalui bentuk tulisan. Dibeberapa sudut dinding KSPPS MUI Bungah Gresik terdapat beberapa poster ajakan. Poster berisi ajakan untuk tidak melakukan praktik riba, ajakan salat dhuha, poster berupa ayat Alquran tentang ekonomi syariah , peraturan untuk seluruh karyawan, dan hak, serta kewajiban pengelola sebagai

Berdasarkan wawancara peneliti kepada bapak Rudianto, AO Hasis, AO Bagus, dan AO Faruq, etika AO yang pertama tergambar ketika menjelaskan produk yang dimiliki KSPPS MUI Bungah Gresik dengan menghindari menjatuhkan pesaing dan hanya menyampaikan keunggulan dari produk yang dimiliki.¹¹ Calon anggota diberi kebebasan untuk membandingkan produk KSPPS MUI Bungah Gresik dengan lembaga keuangan lainnya. Sikap AO seperti itu dicontohkan oleh nabi Muhammad saw. ketika bertransaksi dengan cara menyampaikan kondisi riil barang dagangannya, tidak melakukan penipuan, tidak menyembunyikan cacat pada barang dagangan, dan menimbang barang dengan timbangan yang tepat.¹² Jika menjual produk dengan segala kelebihan dan kekurangannya diungkapkan secara jelas, maka produk akan terjual dan juga akan dipercayai oleh konsumen. Mereka akan setia karena merasa tidak dibohongi dengan ucapan. AO akan lebih mulia jika menonjolkan kelebihan saudaranya, rekan sekerjanya, perusahaannya, bahkan pesaingnya, maka akan tergambar akhlak yang indah, yang akan menarik simpatik pelanggan untuk bermitra.

¹² Muhammad Saifullah, "Etika Bisnis Islami dalam Praktek Bisnis Rasulullah" ..., 146.

Rudianto, AO Hasis, AO Bagus, AO Faruq, dan AO Anneke menjelaskan berbagai produk dan proses pengolahan dananya secara jelas dengan bersikap sopan santun dan ramah pada calon anggota dan anggota. Manajer selalu mengingatkan AO supaya melayani calon anggota dan anggota harus mengucapkan salam disertai senyum terlebih dahulu. Senyum dari seorang pemasar terhadap pembeli menggambarkan AO bersikap ramah dan menyejukkan hati, sehingga membuat pembeli merasa senang. Kesenangan pembeli akan menjadikannya pelanggan setia yang menguntungkan pengembangan bisnis di kemudian hari.¹⁴

Menjadi pelanggan setia KSPPS MUI Bungah Gresik berarti anggota dan calon anggota aktif melibatkan KSPPS MUI Bungah Gresik dalam setiap kegiatan ekonominya. Keaktifan transaksi secara terus menerus akan membuat anggota memiliki kepedulian yang tinggi terhadap keberadaan

¹⁴ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran Bumi* 38.

KSPPS MUI Bungah Gresik. Anggota yang telah memiliki kepedulian tinggi tanpa diminta oleh AO akan ikut mempromosikan produk koperasi. Kepedulian tidak hanya menjadi faktor anggota setia pada koperasi, akan tetapi pemberian kepemilikan koperasi mendukung anggota akan setia bahkan akan mengajak orang lain untuk ikut menjadi anggota KSPPS MUI Bungah Gresik dan memanfaatkan produknya, sehingga koperasi yang dimilikinya dapat semakin berkembang keanggotaannya.

Rudianto dan AO menjelaskan, salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan KSPPS MUI Bungah Gresik yaitu *murabahah* untuk pembelian kebutuhan rumah tangga atau barang usaha dengan margin sebagai keuntungan KSPPS MUI Bungah Gresik. AO meminta anggota agar menunggu sekitar 3 hari untuk mengetahui permohonannya ditolak atau tidak, karena AO akan mendiskusikannya dengan pimpinan kantor dan kabag keuangan, mensurvei jaminan dan survei *character* nasabah untuk kelayakan pembiayaan. Survei dilakukan supaya tidak berburuk sangka terhadap orang yang akan melakukan pembiayaan, karena bentuk penodaan kehormatan yang paling berat ialah menuduh orang.

Berburuk sangka berarti memberikan informasi yang tidak benar tentang kondisi anggota atau calon anggota, sehingga dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan anggota dan calon anggota terhadap KSPPS MUI Bungah Gresik, bahkan mereka akan berpindah ke lembaga keuangan lain. Survei yang dilakukan KSPPS MUI Bungah Gresik juga untuk menunjukkan bahwa koperasi sangat berhati-hati untuk mengelolah dana

Menurut AO, manajer, dan peraturan yang tertera pada AD ART KSPPS MUI Bungah Gresik, anggota koperasi agar tetap aktif dan menarik calon

¹⁸ Muhammad Bagus Ilhami, *Wawancara*, Gresik, 8 Oktober 2016.

Sistem etika Islam mengharuskan seluruh informasi yang terkait dengan investor harus bisa diakses oleh seluruh investor, sehingga tercipta keterbukaan dan transparansi dalam kegiatan bisnisnya. Kesemua hak yang diberikan KSPPS MUI Bungah Gresik selaras dengan etika *marketer* yaitu mengedepankan keadilan dan kejujuran dalam setiap pelayanannya kepada anggota dan calon anggota.

Etika *marketer* KSPPS MUI Bungah Gresik secara tidak langsung tergambar melalui pemberian hak dan kewajiban kepada anggota sebagai bentuk kompensasi karena ikut bergabung dalam rangka mengembangkan ekonomi bersama. Kompensasi yang diberikan KSPPS MUI Bungah Gresik kepada anggota berupa kompensasi finansial dan kompensasi non finansial. Kompensasi finansial pertama yang dijelaskan oleh bapak Muafiq sebagai kepala bagian keuangan yaitu anggota KSPPS MUI Bungah Gresik mendapat pembagian SHU secara adil sesuai dengan kontribusinya terhadap KSPPS MUI Bungah Gresik. Hal serupa dijelaskan oleh Bernhard Limbong

²⁰ Salim Al Idrus, *Kinerja Manajer dan Bisnis Koperasi ...*, 59.

Kerjasama yang dilakukan bermanfaat untuk peningkatan penjualan barang dan jasanya, karena secara tidak langsung AO ikut menjualkan barang dagangan anggota. Anggota dapat menjual barang dan jasa hasil usahanya dalam jumlah yang lebih banyak dengan harga yang menguntungkan.²⁶ Motif kerja sama dalam koperasi bertujuan menggali potensi anggota untuk menghimpun kekuatan dalam memecahkan masalah bersama melalui kerja sama atau memperbaiki nasib secara bersama-sama untuk menegakkan kebebasan ekonomi dalam menentukan haluan koperasi.

Ahmad Muafiq kabag KITA dan Rudianto menjelaskan pula kompensasi menjadi anggota KSPPS MUI Bungah Gresik ketiga bisa ikut peduli pada sosial. KSPPS MUI Bungah Gresik memberikan tanggung jawab sosial masyarakat sekitar wilayah kerja dengan memberikan zakat dari zakat anggota dan SHU saat bulan Ramadhan. Bulan Ramadhan tahun 2016 zakat dibagikan pada masyarakat membutuhkan di desa Mriyunan kecamatan Sidayu, desa Sungolegowo kecamatan Bungah, dan desa Dukun Anyar kecamatan Dukun.²⁷

Pembagian zakat dan SHU oleh KSPPS MUI Bungah Gresik merupakan tanggung jawab sosial memecahkan masalah kemiskinan dan wujud kepedulian sosial terhadap lingkungan sekitarnya. Adanya zakat SHU dan zakat yang terkumpul dari semua pihak yang ada di KSPPS MUI Bungah

²⁷ Ahmad Muafiq dan Rudianto, *Wawancara*, Gresik, 8 Oktober 2016.

Kepedulian AO juga dilakukan dengan membantu anggota, pengurus, pengelola, serta pengawas yang mengalami musibah dan kebahagiaan baik bantuan finansial maupun moral. AO menunjukkan kepeduliannya, perhatian dan simpatiknya yang mencerminkan kepribadian Muslim yang berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*). Memiliki sikap peduli akan disenangi banyak orang. Sikap peduli sangat dibutuhkan untuk menjalani kehidupan sesama manusia, karena sejatinya manusia tidak bisa hidup sendirian tanpa bantuan orang lain. Adanya sikap saling membantu akan memberikan kemudahan sesama anggota menyelesaikan permasalahannya. Sikap saling membantu akan menimbulkan kedekatan baik secara fisik maupun emosional sehingga calon anggota akan terkesan dengan sikap AO dan berminat menjadi anggota serta setia kepada koperasi.

AO memberi penghormatan atau penghargaan kepada anggota yang aktif berpartisipasi kontribusi dan bertransaksi. AO Hasis dan AO lainnya tidak keberatan memberikan penghargaan dengan biayanya sendiri,²⁸ misalnya ketika menjelang hari raya idhul fitri, KSPPS MUI Bungah Gresik tidak menyediakan parcel bagi anggota, namun AO berinisiatif sendiri memberikan parcel kepada anggota yang aktif untuk menyenangkan hati

²⁸M. Bagus Ilhami, *Wawancara*, Gresik, 5 November 2016.

AO Hasis dan Bagus menyatakan bahwa anggota yang berjumlah 126 orang berpartisipasi aktif melakukan transaksi dan ikut mempromosikan KSPPS MUI Bungah Gresik, sehingga koperasi masih bisa terus melakukan usahanya. Anggota yang aktif, ketika rapat anggota tahunan mendapat undangan untuk menghadiri rapat yang dihadiri oleh semua anggota, pejabat, dan sebagian calon anggota.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

