

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Etika Pemasaran Islam Pada PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Marelan Raya

Ada delapan etika pemasaran dalam menjalankan fungsi pemasaran pada PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Marelan Raya, yaitu :

a. Memiliki Kepribadian Spiritual (Takwa)

Dalam menjalankan suatu pekerjaan harus di landasi sikap takwa dengan selalu mengingat Allah, bahkan dalam suasana mereka sedang sibuk dalam aktifitas mereka dalam melayani pembelinya, ia hendaknya sadar penuh dalam responsive terhadap prioritas-prioritas yang telah ditentukan oleh sang maha pencipta.¹ Kesadaran akan Allah hendaknya menjadi sebuah kekuatan pemicu (*driving force*) dalam segala tindakan. Faktor takwa ini menjadi jaminan keberhasilan dan keberkahan bisnis dan pekerjaan. Hal ini sesuai dengan Al-Qur'an surat at-Taubah ayat 119.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ
الصَّادِقِينَ ﴿١١٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar”(Q.S At-taubah : 119)

¹Mardani, *Hukum Bisnis Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), h. 98

b. Berlaku baik dan simpatik (Shidiq)

Shiddiq artinya memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, serta perbuatan berdasarkan ajaran islam. Berperilaku baik, sopan dan santun dalam pergaulan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku. Sifat ini sangat dihargai dengan nilai yang sangat tinggi dan mencakup semua sisi manusia. Alquran juga mengharuskan pengikutnya untuk berlaku sopan disetiap hal, bahkan dalam melakukan transaksi bisnis dengan orang-orang yang bodoh, tetap harus bicara dengan ucapan dan ungkapan yang baik. Di dalam Al-Qur'an Shiddiq disebut sebanyak 154 kali. Beberapa diantaranya dimuat dalam:

وَمَنْ يُطِيعِ اللَّهَ وَالرَّسُولَ فَأُولَئِكَ مَعَ الَّذِينَ أَنْعَمَ اللَّهُ عَلَيْهِمْ مِنَ
النَّبِيِّينَ وَالصَّادِقِينَ وَالشُّهَدَاءِ وَالصَّالِحِينَ وَحَسُنَ أُولَئِكَ
رَفِيقًا

Artinya: “Dan barangsiapa yang mentaati Allah dan Rasul(Nya), mereka itu akan bersama-sama dengan orang-orang yang dianugerahi nikmat oleh Allah, yaitu: Nabi-nabi, para shiddiiqiin, orang-orang yang mati syahid, dan orang-orang saleh. Dan mereka itulah teman yang sebaik-baiknya” (Q.S. An-Nisa:69)²

c. Berlaku Adil (*Al-Adl*)

²Al-Qur'an Surat An- Nisa ayat 69, *Terjemah Al-Qur'an Al-Karim* (Bandung:PT. Al-Ma'arif, 1993),h.101

Islam mendukung prinsip keadilan, Secara umum Islam mendukung semua prinsip dalam pendekatan keadilan terhadapetika, namun dalam proporsi yang seimbang. Islam tidakmendukung prinsip keadilan buta.

Kebutuhan semata-mata tidak memerlukan keadilan. Karena seorang muslim yang tengah berusaha untuk keluar dari situasi yang menindas lebih membutuhkan bantuan dibanding dengan orang yang sekedar menuntut hak sebagai kekayaan dari orang-orang kaya.³

Berbisnislah secara adil, demikian kata Allah. Allah mencintai orang-orang berbuat adil dan membenci orang-orang yang berbuat zalim, Islam telah mengharamkan setiap hubungan bisnis yang mengandung kezaliman dan kewajiban terpenuhinya keadilan yang teraplikasi dalam hubungan dagang dan kontrak bisnis.

Di samping itu sikap berbisnis tidak membedakan, adil dihadapan memperlakukan semua konsumen dengan sama. dengan sikap secara adil yaitu tergambar semua dalam stakeholder, semuanya harus merasakan keadilan. Tidak boleh ada satu pihak pun yang haknya terzalimi, terutama bagi tiga stakeholder utama yaitu pemegang saham,nasabah dan karyawan.

d. Bersikap Melayani dan Rendah hati (Khidmah)

Sikap melayani merupakan sikap utama seorang pemasar, yaitu sikap sopan, santun, dan rendah hati. Orang yang beriman diperintahkan untuk

³Rafik Issa Beekum, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2004) ,h. 26.

bermurah hati, sopan, dan bersahabat saat berelasi dengan mitra bisnisnya.⁴ Suatu bisnis akan senantiasa berkembang dan sukses manakala ditunjang dengan adanya pelayanan terbaik. Misalnya dengan keramahan, senyuman kepada para nasabah akan semakin baik bisnisnya.

e. Menepati janji dan Tidak Curang

Janji adalah ikrar dan kesanggupan yang telah dinyatakan kepada seseorang. Ketika membuat suatu perjanjian tentunya didasari dengan rasa saling percaya serta tanggung jawab yang besar untuk melaksanakan janji tersebut. Ketepatan janji dapat dilihat dari segi ketepatan waktu penyerahan barang, ketepatan waktu pembayaran serta melaksanakan sesuatu sesuai dengan kontrak yang disepakati.

Pelaku bisnis yang tidak bisa memenuhi janjinya dapat dikatakan sebagai golongan orang yang munafiq. Terlebih di era informasi yang terbuka dan cepat seperti sekarang ini mengingkari janji dalam dunia bisnis sama halnya dengan menggali kubur bagi bisnisnya sendiri.

Karena dalam waktu singkat para rekan bisnis akan mencari mitra kerja yang dapat dipercaya. Sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pedagang lainnya, janji yang dimaksudkan dalam hal ini adalah janji dimana seorang penjual terhadap pembelinya dalam melakukan transaksi ketika menjanjikan barang yang di jual itu barang yang baik.

⁴Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami* (Semarang: Walisongo Press, 2009), h. 107.

Semisalseorang nasabah harus senantiasa menepati janjinya untuk pembayaran dengan jumlah dan waktu tepat dan lain sebagainya.

f. Jujur dan Terpercaya (Al-Amanah)

Kejujuran merupakan sikap yang dianggap mudah untuk dilaksanakan bagi orang awam manakala tidak dihadapkan pada ujian berat atau dihadapkan pada godaan duniawi. Dengan sikap kejujuran seorang pemasar akan dipercaya oleh para pembelinya akan tetapi bila pemasar tidak jujur maka nasabah tidak akan membeli barang dagangannya.⁵. Tak diragukan bahwasannya ketidakjujuran adalah sikap bentuk kecurangan yang paling jelek. Orang tidak jujur akan selalu berusaha melakukan penipuan pada orang lain.

g. Tidak suka menjelek-jelekkan (Ghibah)

Ghibah adalah keinginan untuk menghancurkan orang, menodai harga diri, kemuliaan dan kehormatan orang lain, sedangkan mereka itu tidak ada dihadapannya. Ini merupakan kekelicikan, sebab hal ini sama saja dengan menusuk dari belakang. Sikap semacam ini merupakan salah satu bentuk penghancuran karakter, sebab pengumpatan dengan model seperti ini berartimelawan orang lain yang tidak berdaya.

Biasanya seorang pemasar senang apabila telah mengetahui kelemahan, kejelekan dan kekurangan lawan bisnisnya. Dan biasanya kelemahan dan kejelekan ini senjata untuk memenangkan pertarungan dipasar dengan jalan menjelek-jelekkan atau menfitnah lawan bisnisnya.

⁵Ricky Afrianto, Account Officer Bank Sumut KCPSy Marelan Raya Medan, Wawancara Pribadi, Medan , 8 Februari 2017

h. Menghindari berpromosi palsu

Hal ini bertujuan menarik perhatian pembeli dan mendorongnya untuk membeli. Berbagai iklan di media televisi atau dipajang di media cetak, media indoor maupun outdoor, atau lewat radio sering kali memberikan keterangan palsu. Model promosi tersebut melanggar akhlaqul karimah. Islam sebagai agama yang menyeluruh, mengatur tata cara hidup manusia, setiap bagian tidak dapat dipisahkan dengan bagian yang lain. Demikian pula pada proses marketing, jual beli harus berdasarkan etika Islam.

Rela dengan laba yang sedikit karena itu akan mengundang kepada kecintaan manusia dan menarik banyak pelanggan serta mendapat berkah dalam rezeki. Jika penjual ingin mendapatkan rezeki yang berkah, tentu ingin dinaikkan derajatnya setara dengan para nabi, maka ia harus mengikuti syariah Islam secara menyeluruh, termasuk dalam jual beli⁶. Berbisnis Cara Nabi Muhammad SAW Muhammad adalah Rasulullah, Nabi terakhir yang diturunkan untuk menyempurnakan ajaran-ajaran Tuhan yang diturunkan sebelumnya.

Rasulullah SAW adalah suri tauladan untuk umat-Nya. Beliau telah memberikan contoh yang sangat baik dalam setiap transaksi bisnisnya. Beliau melakukan transaksi-transaksi secara jujur, adil dan tidak pernah membuat pelanggannya mengeluh, apalagi kecewa. Selalu menepati janji dan mengantarkan barang dagangannya dengan standar kualitas sesuai dengan permintaan pelanggan. Reputasinya sebagai pedagang yang jujur, telah tertanam dengan baik

⁶Ali Hasan, *Marketing dan Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 26

sejak muda. Beliau selalu memperlihatkan rasa tanggung jawab terhadap setiap transaksi yang dilakukan.⁷

Nabi Muhammad SAW telah berhasil membina dirinya menjadi seorang wirausahawan sejati yang memiliki reputasi dan integritas luar biasa. Selain itu, Beliau juga berhasil mengukir namanya di kalangan masyarakat bisnis pada khususnya, dan kaum Quraisy pada umumnya⁸.

Beliau memang seorang wirausahawan sejati. Beliau telah menjadi teladan bagi umatnya, bagaimana memulai dan mengelola suatu bisnis tanpa harus memiliki modal sendiri. Beliau membuktikan bahwa dengan bermodalkan kejujuran dan integritas diri yang baik, cukup bagi seseorang untuk menjadi seorang pebisnis . Apalagi di zaman modern seperti sekarang ini, betapa kejujuran dan integritas seorang pebisnis sudah menjadi barang langka.

B. Prinsip Syariah Dalam Penerapan Etika Pemasaran Islam Pada PT. Bank

SUMUT Cabang Pembantu Syariah Marelان Raya

Ada empat prinsip syariah dalam menjalankan fungsi pemasaran pada PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Marelان Raya, yaitu :

a. Ketuhanan

Ekonomi Islam adalah ekonomi yang berlandaskan ketuhanan, sistem ekonomi ini dilandaskan pada syariat-syariat yang telah diatur dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah agar setiap kegiatan perekonomian mendapat Ridho Allah SWT.

⁷Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: Mizan Pustaka, 2006), h.43

⁸*Ibid*, h.66

Dalam menjalankan setiap kegiatannya, Bank SUMUT KCP Marelان Raya menjunjung tinggi nilai-nilai ketuhanan. Adapun prinsip ketuhanan yang dilakukan Bank SUMUT KCP Marelان Raya adalah sebagai berikut:⁹

- a) Menetapkan Sholat 5 waktu dan berjamaah di Musholla Bank SUMUT KCP Marelان Raya.
- b) Berlandaskan pada Al-Qur'an dan As-Sunnah.
- c) Ikhtiar melakukan kegiatan perekonomian semaksimal mungkin kemudian berserah diri kepada Allah SWT.

b. Keluargaان

Keluargaان merupakan hal yang terpenting dalam setiap kegiatan ekonomi. Karena dari sinilah kita dapat mengerti arti penting sebuah kerjasama, baik antara nasabah maupun pihak Bank SUMUT KCP Marelان Raya. Prinsip ini dilakukan oleh Bank SUMUT KCP Marelان Raya agar terciptanya keharmonisan antara pihak Bank SUMUT KCP Marelان Raya dengan nasabah. Sehingga koneksi maupun komunikasi antar kedua belah pihak menjadi lebih baik. Tidak hanya lingkup nasabah dan Bank SUMUT, namun lingkup para karyawan Bank SUMUT terjalin sikap keluargaان yang erat. Hal ini dibuktikan setiap divisinya melakukan tugas pekerjaannya dengan kerjasama yang baik.

c. Amanah

Amanah artinya memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang terbaik) dalam segala hal. Seseorang

⁹Bagus Tri Prasetyo, Account Officer Bank Sumut KCPSy Marelان Raya Medan, Wawancara Pribadi, Medan, 19 Februari 2017

disebut amanah ketika dia bias menjaga kepercayaan baik berupa titipan untuk oranglain maupun sebuah rahasia.¹⁰Sifat amanah harus dimiliki oleh mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.

Bank SUMUT KCP Marelan raya menerapkan prinsip tersebut agar para nasabah merasa aman dan nyaman bergabung dalam Bank SUMUT KCP Marelan Raya. Uang di titipkan atau disimpan oleh nasabah dipergunakan berdasarkan kebutuhan usaha yang akan dijalankan pada saat itu. Begitu pula ketika pembagian bagi hasil, dibagi kepada nasabah sesuai dengan perjanjian awal yang telah disepakati.

d. Menjalankan Usaha Yang halal

Bank SUMUT KCP Marelan Raya adalah bank yang Insya Allah menjalankan usaha syariah secara murni, yang menerima penanaman modal dari para shohibul maal dan menggunakan dana tersebut dalam berbagai sektor usaha rill yang dijalankan langsung oleh Bank SUMUT mulai dari sektor perdagangan dan jasa. Dana yang dihimpun oleh nasabah dialokasikan ke berbagai sektor yang bermanfaat seperti diantaranya, yaitu melakukan usaha di dibidang makanan, pakaian dan pendidikan.

¹⁰A. Kadir, *Hukum Bisnis Syariah Dalam Al-Qur'an* (Jakarta: Amzah, 2010), h. 51