

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Standar Etika Pemasaran Pada Pembiayaan di Bank BTN Syariah Parepare

Etika berasal dari bahasa Yunani *Ethos* yaitu dalam bentuk jamak (ta Etha) berarti “adat istiadat”. Perpanjangan dari adat membangun suatu aturan kuat di masyarakat, yaitu yaitu bagaimana setiap tindak dan tanduk mengikuti aturan-aturan, dan aturan-aturan tersebut ternyata telah membentuk moral masyarakat dalam menghargai adat istiadat yang berlaku.

Etika sebagai sebagai suatu disiplin ilmu yang mengatur tentang akhlak baik dan buruk yang berkenan dengan perilaku manusia. Islam sebagai agama rahmatan lilalamin telah mengatur sebagaimana seharusnya kita bersikap. Lewat utusannya yang terakhir yakni Nabi Muhammad saw. Dengan membawa misi teladan lewat kesempurnaan akhlak dan budi pekertinya.

Dalam khazanah pemikiran islam, etika dipahami sebagai *al-akhlak*, *al-adab*, atau *falsafah al-adabiyah*, yang mempunyai tujuan untuk mendidik moralitas manusia. Etika adalah ilmu yang menjelaskan arti baik dan buruk, menerangkan apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia kepada lainnya, menyatakan tujuan yang harus dituju oleh manusia didalam perbuatan mereka dan menunjukkan jalan untuk melakukan apa yang harus diperbuat.

Ketika etika dipahami sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan apa yang sebenarnya benar dan salah, maka etika diperlukan dalam bisnis. Sebagaimana diketahui, bahwa bisnis adalah salah satu serangkaian peristiwa yang melibatkan pelaku bisnis. Para pelaku bisnis memiliki kecenderungan untuk melakukan tabrakan kepentingan, saling menghalalkan cara, dalam rangka memperoleh keuntungan sebanyak mungkin, bahkan saling membunuh, sehingga pelaku bisnis yang kian kuat

mendominasi, sementara yang lemah terperosok di sudut-sudut ruang bisnis. Bisnis yang sehat adalah bisnis yang berlandaskan etika. Oleh karena itu, pelaku bisnis muslim hendaknya memiliki kerangka etika bisnis yang kuat, sehingga dapat mengantarkan aktivitas bisnis yang nyama dan berkah.

Standar etika pemasaran islam yang menjadi dasar dalam pemasaran islam, antara lain:

a. Spiritual

Dalam prakteknya karyawan Bank BTN Syariah Parepare dalam menjalankan bisnis dilandasi sikap taqwa dengan selalu mengingat Allah, bahkan dalam suasana mereka sedang sibuk dalam aktivitas mereka dalam melayani nasabahnya. Ia hendaknya sadar penuh dalam responsive terhadap prioritas-prioritas yang telah ditentukan oleh sang maha pencipta. Kesadaran akan Allah hendaknya menjadi sebuah kekuatan pemicu (*driving force*) dalam segala tindakan. Hal itu sesuai dengan keterangan Bapak Faruq Muhammad Reza selaku kepala Unit Bank BTN Syariah mengatakan bahwa:

“Standar etika yang kami terapkan disini berlandaskan nilai-nilai syariah, dengan mengedepankan sikap tanggung jawab dalam melaksanakan tugas masing-masing, sikap jujur, bekerja sama dengan baik serta disiplin dalam bekerja.”¹

Hal ini dibuktikan dengan berdasarkan surat edaran nomor 13/29/DPNP Tahun 2011 tentang penerapan pada bank umum yang melakukan layanan nasabah dan sesuai dengan standar kode etik dan budaya kerja BTN Syariah yang berlaku bagi seluruh karyawan di Bank BTN Syariah Parepare.

b. Simpatik,

¹Bapak Faruq Muhammad Reza, selaku Kepala Unit Bank BTN Parepare, bertempat di Jl. Andi Makkasau Timur. Parepare. 13 Agustus 2020.

Pihak Bank BTN Syariah dalam melayani nasabah berperilaku baik, sopan dan santun dalam pergaulan adalah pondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku. Sifat ini sangat dihargai dengan nilai yang sangat tinggi dan mencakup semua sisi manusia. Bahkan dalam melakukan transaksi bisnis dengan orang-orang yang bodoh, tetap harus dengan ucapan dan ungkapan yang baik. Seperti dalam keterangan dalam wawancara yang dilakukan oleh Bapak Faruq Muhammad Reza, beliau mengatakan bahwa:

“kalau di bank BTN Syariah itu nilai islam bukan hanya ada dan diterapkan pada sistem transaksinya saja tetapi pelaku atau orang yang terlibat didalamnya harus menjadikan nilai islam ini sebagai dasar untuk melakukan bisnis syariah contohnya ketentuan dalam kantor pusat secara tertulis bahwa 15 menit sebelum masuk waktu shalat seluruh layanan operasional harus dihentikan demi untuk melakukan shalat berjamaah”

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa nilai islam yang dimaksud haruslah seimbang antara dunia dan akhirat dimana hubungan sang pencipta mereka di atas segala-galanya. Hal ini juga memberikan kepedulian terhadap karyawan dalam melakukan keseimbangan antara ibadah dan pekerjaan yang dilakukan.

Seperti dalam kegiatan yang dilakukan Bank BTN Syariah Parepare yang sering menghadiri seminar-seminar yang dilakukan oleh kampus atau BTN Syariah *goes to campus* tujuannya untuk menerapkan sikap simpati dengan memberikan pelatihan mencari kerja kepada mahasiswa perbankan syariah, ia juga memperkenalkan Bank BTN Syariah Parepare kepada mahasiswa dan merupakan promosi yang cukup efisien sebab tidak memakan biaya sama sekali.

c. Adil,

Penerapan nilai keadilan menurut Bank BTN Syariah Parepare tertera pada kode etik bank bagian 12 yang berisi mengenai Bank BTN Syariah harus bersikap

adail dengan menempatkan sesuatu sesuai dengan haknya, serta memberikan sesuatu hanya kepada yang berhak serta memperlakukan sesuatu sesuai dengan porsinya.

Selain dari konsep nilai adil yang tertulis bank BTN Syariah Parepare juga mempunyai turunan dari nilai keadilan yang juga perlu diterapkan yakni model transparansi kontrak kerja. Dengan model transparansi kontrak kerja yang dilakukan pihak bank dan nasabah akan menghasilkan kualitas kerja yang terbaik.

“Transaksi yang dilaksanakan di setiap akad harus ada transparansi didalamnya antara nasabah dan pihak bank bank baik dalam penjelasan mengenai akad dan pembagian nisbah sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dan bank, apabila nasabah tidak setuju maka kontrak kerja dibatalkan”.

Dalam prakteknya Bank BTN Syariah Parepare bersikap adil dengan menempatkan sesuai dengan haknya serta memberikan sesuatu hanya kepada yang berhak serta memperlakukan sesuatu sesuai dengan porsinya dalam hal perjanjian akad dengan nasabah. Selain itu, dari hasil observasi yang dilakukan dalam karyawan yang berprestasi mampu mencapai target pasar yang diinginkan pihak bank BTN Syariah Parepare memberikan *fee* atau bonus sebagai penghargaan dan memberikan koreksi kepada karyawan yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik.

d. Menepati Janji atau Tidak Curang,

Ketika membuat perjanjian tentunya didasari dengan rasa saling percaya serta tanggung jawab yang besar untuk menepatinya. Ketepatan janji diliat dari sagi ketepatan waktu penyerahan barang dan ketepatan waktu pembayaran serta melaksanakan sesuatu sesuai dengan kontrak yang disepakati.

Dalam bank BTN Syariah Parepare mengungkapkan informasi tidak keseluruhan informasi akan di ungkapkan secara umum pihak bank juga memiliki golongan informasi yang perlu dipertimbangkan, seperti dalam ketentuan kode etik bank BTN Syariah Parepare yang menyatakan bahwa informasi hanya boleh

diberikan oleh pihak yang berwenang dan untuk kepentingan pihak tertentu sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik internal maupun eksternal Bank BTN Syariah Parepare.

e. Jujur,

Komitmen yang dijalankan bank BTN Syariah Parepare yang menjadi tolak ukur tersendiri dalam mewujudkan perbankan syariah menuju bank yang sesuai dengan syariah islam. Konsistensi yang ditunjukkan bank BTN Syariah Parepare dalam bentuk transaksi juga dipaparkan secara langsung oleh Bapak Faruq Muhammad Reza mengatakan bahwa

“Apabila nasabah ingin mengajukan peminjaman kredit kepada pihak bank baik itu dalam bangunan maupun barang lainnya, nasabah perlu menyertakan informasi lengkap kepada pihak bank, dan juga merujuk pihak ketiga dimana pihak ketiga ini adalah pihak yang bertugas sebagai penyedia barang untuk nasabah”.

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat simpulan bahwasanya pihak benar-benar menjalankan prinsip nilai kejujuran sebagaimana mestinya. Nilai islam yang dijalankan telah di struktur dengan baik oleh pihak Bank BTN Syariah sehingga hal tersebut menjadi bukti kepada masyarakat bahwasanya anggapan mereka mengenai sistem perbankan syariah yang sama halnya dengan perbankan konvensional adalah salah.

“Standar etika yang kami terapkan disini berlandaskan nilai-nilai syariah, dengan mengedepankan sikap tanggung jawab dalam melaksanakan tugas masing-masing, sikap jujur, bekerja sama dengan baik serta disiplin dalam bekerja.”²

²Bapak Faruq Muhammad Reza, selaku Kepala Unit Bank BTN Parepare, bertempat di Jl. Andi Makkasau Timur. Parepare.13 Agustus 2020.

Dalam penerapan standar etika yang dijalankan di bank BTN Syariah Parepare dari beberapa standar etika yang telah terpenuhi dan dijalankan dengan baik seperti penerapan sikap tanggung jawab. Karyawan bank diharapkan mampu memiliki tanggung jawab yang baik bagi perusahaan, kebiasaan karyawan seperti datang ke kantor tepat waktu menunjukkan salah satu sikap tanggung jawab yang sederhana yang dilakukan.

Penerapan sikap jujur yang dilakukan oleh para karyawan seperti hal akan menjaga integritasnya dalam melakukan pekerjaan. Jika melakukan kesalahan tidak disembunyikan melainkan diselesaikan dengan tanggung jawab serta menekankan kejujuran dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Penerapan sikap disiplin merupakan kepatuhan terhadap peraturan atau tugas-tugas yang telah diberikan kepatuhan terhadap roda perusahaan agar memperoleh pencapaian yang sempurna. Efisiensi terhadap waktu sangat diperlukan untuk mengatur tugas mana yang dapat kita kerjakan lebih dulu, agar tugas itu lebih cepat selesai dan tepat waktu. Pemimpin yang teladan merupakan juga salah satu faktor pendukung dari kedisiplinan kerja para bawahannya. Pemimpin yang dapat mencontohkan yang baik pada karyawan menjadi salah satu indikator dari kedisiplinan kerja para pegawai.

Etika pada umumnya identik pada moral, moralitas adalah istilah yang dipakai untuk mencakup praktik dandan selanjutnya kegiatan yang membedakan apa yang baik dan apa yang buruk, aturan-aturan yang mengendalikan kegiatan itu dan nilai-nilai yang bersimbol didalamnya yang dipelihara dan dijadikan sasaran kegiatan oleh kegiatan dan praktik-praktik tersebut.

Menurut bapak Faruq selaku kelapa Unit di Bank BTN Syariah Parepare:

“Ada beberapa program yang dilaksanakan pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Parepare, seperti program penghimpunan dana dan program pembiayaan”.³

1. Penentuan Tujuan

Dalam penentuan tujuan dalam unsur pelaksanaan Bank BTN Syariah Parepare. Pihak bank BTN Syariah bertujuan selalu menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam pelayanan dan kinerja. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan solusi untuk kebutuhan jasa perbankan syariah di kota Parepare

2. Sasaran Organisasi

Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, dan pelayanan kepada nasabah yang ingin mengambil pembiayaan perumahan dan produk jasa keuangan syariah sehingga memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan serta pencapaian sasaran laba yang maksimal di Bank BTN Syariah Parepare.

3. Pengambilan Keputusan

Praktek yang dilakukan dalam lembaga keuangan Bank BTN Syariah Parepare merujuk pada kegiatan usaha yang berdasarkan prinsip syariah dan ekonomi islam pada setiap yang kegiatan yang dilaksanakan. Pada pengambilan keputusan pada bank BTN Syariah dilakukan oleh *Head cwo* atau kepala Unit pada bank BTN Syariah Parepare. Pengambilan keputusan berupa penyusunan arahan kerja bagi aparat bank BTN Syariah Parepare, menentukan kebijakan umum bank BTN Syariah Parepare sesuai dengan tujuan bank yang sesuai dengan standar syariah.

4. Penyusunan Program

³ Bapak Muhammad Faruq Reza, selaku Kepala Unit bank BTN Parepare, bertempat di Jl.Andi Makkasau Timur. Parepare.13 Agustus 2020.

Program yang dilaksanakan pada Bank BTN Syariah Parepare yaitu program penghimpunan dana dan program pembiayaan:

Program penghimpunan dana yang dilaksanakan

- a. Tabungan Batara iB, tabungan batara iB merupakan produk simpanan yang berakad wadiah atau titipan, dimana bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah, selain dari itu nasabah juga dapat menerima bonus yang menarik yang sesuai dengan kebijakan bank, imbalan juga dapat dipotong berupa zakat, infaq dan shodaqah.

Berdasarkan benefit atau manfaat program ini, yang pertama dapat memberikan bonus yang menarik (sesuai kebijakan bank). Kedua, imbalan dapat dipotong untuk zakat, infaq dan shadaqah. Ketiga, penyetoran dan penarikan dapat dilakukan di seluruh outlet BTN Syariah yang menjadi kantor layanan syariah di seluruh wilayah Indonesia.

- b. Tabungan Prima iB, tabungan prima iB merupakan produk simpanan dana berakad mudharabah mutlaqah atau investasi, bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah, imbalan juga dapat dipotong untuk zakat, infaq, dan shadaqah.

Berdasarkan benefit atau manfaat program ini yaitu, pertama mendapatkan bagi hasil yang kompetitif. Kedua, imbalan dipotong untuk zakat, infaq dan shadaqah. Ketiga, penyetoran dan penarikan dapat dilakukan di seluruh outlet BTN Syariah yang menjadi kantor layanan syariah di seluruh wilayah Indonesia.

- c. Depositi BTN iB, deposito BTN iB merupakan produk investasi berjangka berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah atau investasi, sistem bagi hasil yang

diberikan secara kompetitif dan jangka waktu yang sangat fleksibel sesuai dengan kebutuhan.

- d. KPR BTN Bersubsidi iB, program KPR bersubsidi ini diberikan kepada nasabah perorangan yang tergolong masyarakat yang berpenghasilan rendah (MBR) dengan menggunakan akad mudharabah atau jual beli dalam rangka kepemilikan rumah atau rusun yang merupakan program pemerintah.
- e. KPR BTN Platinum iB, program KPR platinum ini diberikan kepada nasabah perorangan dengan menggunakan akad murabahah atau jual beli dalam rangka kepemilikan rumah, ruko, rukun, rusun atau apartemen kondisi baru maupun *second*.

Berdasarkan atau manfaat dari program ini yaitu, yang pertama prosesnya, yang mudah dan cepat. Kedua, margin yang kompetitif. Ketiga, asuransi jiwa yang diberikan sesuai dengan usia pemohon dan asuransi kebakaran yang diberikan sesuai dengan nilai operasional bangunana. Berdasarkan fitur atau karakteristik dari program KPR BTN Platinum iB ini yaitu, jangka waktu yang diberikan sampai dengan 20 tahun dengan syarat tidak melebihi sisa jangka waktu hak atas tanah minus 1 tahun. Terdapat pilihan angsuran fixed atau berjenjang, harga acuan yang digunakan adalah harga jual setelah dikurangi diskon atau harga wajar.

- f. Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

Pembiayaan Multimanfaat BTN ib ini diberikan bagi para pegawai yang masih aktif dimana produk ini digunakan untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang elektronik atau furniture, dengan menggunakan akad murabahah atau jual beli.

Berdasarkan benefit atau manfaat dari program ini yaitu, yang pertama, dapat membeli kebutuhan elektronik atau furniture dengan segera. Kedua, proses yang

mudah dan cepat. Ketiga, margin yang kompetitif. Keempat, dilindungi jiwa asuransi. Berdasarkan fitur atau karakteristik dari program pembiayaan multimanfaat BTN iB yaitu angsuran *fixed*, jangka waktu sampai 10 tahun dan berakhir maksimal pembiayaan sampai 100% harga net barang.

5. Pengorganisasian

Pengorganisasian yang di Bank BTN Syariah, terdiri dari: pertama, pimpinan atau kepala unit yang memiliki tugas, menyusun arahan kerja bagi aparat cabang bank syariah, menentukan kebijakan umum BTN Syariah area Parepare sesuai dengan tujuan bank. Kedua, asisten pemasaran(AO) yang berperan untuk mencari nasabah dan memasarkan produk-produk bank dan sebagainya. Ketiga, penyedia pemasaran mikro (PLM), bertugas mengurus segala kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan nasabah. Keempat, asisten pelayanan uang tunai (Teller), bertugas dalam menerima penarikan nasabah, memintai angsuran nasabah yang jatuh tempo, membuat laporan di awal dan di akhir hari.

6. Pergerakan manusia.

Pendekatan-pendekatan yang dilakukan oleh karyawan bank BTN Syariah dalam mempromosikan produk untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya, pemasar bank BTN Syariah harus memiliki kualifikasi pembacaan nasabah yang baik untuk melakukan penjualan. Melalui observasi lapangan yang telah dilakukan, penulis mendeskripsikan promosi yang diterapkan oleh bank BTN Syariah Parepare, yakni jenis promosi yang dilakukan oleh bank BTN Syariah Parepare untuk membangun citra dengan masyarakat Kota Parepare. Beberapa bulan yang lalu bank BTN Syariah Parepare telah menggelar jalan santai bekerjasama dengan para *developer* yang bergabung dalam Forum Pengembangan Ajatappareng (FPA), dalam

acara tersebut hadiah yang ditawarkan tidak tanggung-tanggung yakni satu unit rumah impian serta ribuan hadiah lainnya.

Jenis promosi *public relations* ini tujuannya adalah membangun citra ditengah-tengah masyarakat dengan berbagai tindakan yang bisa memicu masyarakat memandang baik lembaga perbankan syariah terkhusus bank BTN Syariah Parepare.

7. Pelaksanaan Operasional

Manajer merupakan pemegang amanah adan investor, investor mempercayakan pihak maneger untuk mengelolah dananya sehingga mendapatkan keuntungan yang diterapkan. Selanjutnya nasehat-nasehat yang diberikan oleh pimpinan bank BTN syariah pada saat *breafing* merupakan amanah yang disampaikan kepada karyawannya, target pemasaran yang dipersyaratkan kepada *marketing* juga merupakan amanah yang harus dijalankan. Maka apabila karyawan dalam hal ini mampu menjalankan amanah dengan baik maka dipastikan bahwa unsur manajemen syariah telah terpenuhi dalam kegiatan operasional yang sesuai dengan syariah. Sebaliknya jika *marketing* syariah mampu mencapai target, maka pihak manajer bank harus memberikan *fee* atau bonus sesuai dengan kesepakatan awal sehingga timbu nilai-nilai keadilan. Ini merupakan serangkaian prinsip-prinsip keadilan dan amanah dalam pelaksanaan kegiatan operasional yang dijalankan oleh bank BTN Syariah Parepare.

8. Pengawasan/ Penilaian

Dalam pelaksanaan kegiatannya Dewan Pengawas Syariah(DPS) bertindak sebagai pengawas, penasehat, dan pemebri saran kepada deraksi, atau pimpinan bank syariah, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan prinsip syariah.

Dari hasil observasi penulis mengamati bahwa lingkungan fisik yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional juga termasuk penataan ruang pelayanannya, spanduk banner yang berdiri disudut-sudut ruangan menampilkan gambaran-gambaran islam. Bank BTN Syariah juga menata ruangan kerja dengan nuasa islami dengan menyiapkan mushollah di lantai paling atas. Hali ini menurut peneliti sudah sesuai dengan syariah islam yakni *amar ma'ruf* atau perbuatan-perbuatan yang menyenangkan, yang mana ketika tiba waktu shalat maka karyawan ataupun nasabah bisa langsung shalat di mushollah yang disediakan.

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Faruq Muhammad Reza selaku kepala Unit Bank BTN Syariah Parepare:

“Etika yang kita terapkan pada Bank BTN Syariah Parepare sudah sesuai dengan dengan etika-etika Islam, sesuai dengan visi misi dalam Bank BTN Syariah yang menjunjung tinggi standar pelayanan yang baik kepada nasabah dengan sikap tanggung jawab yang mengedepankan kesopan santunan, sikap ramah tamah, dan selalu menampakkan wajah yang ceria dengan selalu tersenyum ramah kepada setiap nasabah yang datang di Bank BTN Syariah Parepare”.⁴

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan di bank BTN Syariah Parepare mengenai standar etika pemasaran pada pembiayaan di Bank BTN Syariah Parepare maka dapat disimpulkan bahwa di bank BTN Syariah telah menetapkan standar etika yang sesuai dengan syariah sikap tanggung jawab yang mengedepankan kesopan santunan dalam pelayanan terhadap nasabah di Bank BTN Syariah Parepare.

Strategi pemasaran berfokus pada mencari dan member kepada pelanggan superior, serta memiliki nilai yang berbeda untuk mengembangkan bisnis. Pemasaran harus didasarkan atas analisa lingkungan dan internal perusahaan melalui analisa

⁴ Bapak Muhammad Faruq Reza, selaku Kepala Unit bank BTN Parepare, bertempat di Jl.Andi Makkasau Timur. Parepare.13 Agustus 2020.

keunggulan dan kelemahan perusahaan. serta analisa kesempatan dan ancaman yang akan dihadapi perusahaan dari lingkungannya Etika dan pemasaran adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Dan merupakan unsur yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Rasulullah saw. Dalam usaha perdagangannya selalu memberikan contoh untuk memisahkan barang yang bagus dengan barang yang buruk, karena beliau tidak ingin merugikan dan mengecewakan pelanggannya, sehingga dapat menghilangkan kepercayaan pelanggan tersebut. Seperti klasifikasi produk Rasulullah yang barang bagus dijual dengan harga yang mahal dan barang yang buruk dijual dengan harga yang rendah.

Rasulullah saw juga merupakan seorang pedagang yang jujur julukan *As-Shadul Al-Mashud* (orang yang sangat jujur dan dibenarkan). Dalam hal ini, beliau memasarkan produknya dengan menjelaskan harga diawal tanpa adanya kebohongan, penipuan yang mengakibatkan pelanggan kecewa, sehingga menimbulkan permusuhan dan percekocokan.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan Bapak Faruq Muhammad Reza selaku Kepala Unit Bank BTN Syariah mengatakan bahwa:

“Strategi pemasaran yang kami lakukan adalah strategi yang berkaitan dengan pembiayaan, dan pasti berkaitan dengan semua pengusaha. Kami jarang ikut bersosialisasi di instansi-instansi, karena rata-rata di instansi PNS, pegawai dan karyawan. Dan hanya sedikit yang memiliki usaha, selain target market door to door, biasanya memanfaatkan semua media sosial seperti whatsapp, Facebook, dan instagram untuk mempromosikan produk-produk di bank BTN Syariah Parepare”⁵.

Strategi promosi yang dilakukan ada produk pembiayaan di Bank BTN Syariah Parepare dengan target pasar yaitu para pengusaha, maka strategi yang digunakan

⁵ Bapak Faruq Muhammad Reza, selaku Kepala Unit Bank BTN Parepare, bertempat di Jl. Andi Makkasau Timur. Parepare.13 Agustus 2020.

adalah promosi dari rumah ke rumah pengusaha yang ada di kota Parepare. Serta dengan pemanfaatan media sosial sebagai media promosi sangat menunjang lancarnya komunikasi. Untuk memaksimalkan promosi melalui media sosial ini sangat dibutuhkan anggaran promosi. Di bank BTN Syariah Parepare anggaran untuk promosi sebenarnya ada, tetapi tidak seberapa, anggaran besar seperti adanya event-event tertentu untuk promosi tetapi hal itu jarang dilakukan. Namun terdapat tunjangan pulsa untuk melakukan promosi melalui media sosial. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Faruq Muhammad Reza selaku Kepala Unit di BTN Syariah Parepare.

”Untuk anggaran khusus promosi sebenarnya ada, tetapi hanya untuk event-event tertentu, itu pun agak jarang. Cuma untuk tunjangan pulsa ada, untuk media sosial dimanfaatkan untuk telepon dan komunikasi”.

Berhubungan dengan strategi etika pemasaran yang dilakukan di bank BTN Syariah Parepare. Salah satu peran penting karyawan dalam instansi perbankan yaitu memberikan layanan kepada nasabah. Karyawan yang memegang tanggung jawab paling besar yaitu *Micro Sales Assisten* atau sistem pemasaran. Mereka harus memiliki strategi-strategi tersendiri guna membangun citra dalam masyarakat. Khususnya para pengusaha untuk memperoleh simpati. Pemberian layanan yang memadai, komunikasi yang efektif, dan hubungan silaturahmi yang terjaga dapat memberikan kemudahan kepada karyawan untuk memperoleh simpati dari calon nasabah.

Selain layanan yang bersifat kunjungan, hal yang harus dilakukan oleh karyawan perbankan syariah salah satunya adalah kompetensi dibidang perbankan syariah, seperti harus memiliki motif kiprah untuk ibadah dalam rangka dakwah, menguasai operasional perbankan dan memahami prinsip syariah yang menjadi

fundamental bisnis. Seperti pernyataan Bapak Faruq Muhammad Reza selaku Kepala Unit di Bank BTN Syariah Parepare.

“Kita focus utamanya adalah dakwah, *business follow* (bisnis mengikuti), adapun yang tidak bisa menerima dakwah., kita ceritakan lagi keunggulan-keunggulan yang ada di bank BTN Syariah Parepare dan produk-produk yang ditawarkan seperti apa”.⁶

Kebanyakan karyawan perbankan syariah merupakan adopsi dari perbankan konvensional. Sehingga mereka kurang memahami prinsip-prinsip syariahnya, prinsip-prinsip jenis akad yang digunakan, serta proses-proses yang digunakan dalam perbankan syariah. Hal ini membuat mereka sulit untuk menjelaskan kepada calon nasabah mengenai perbedaan dari sistem perbankan syariah dengan sistem perbankan konvensional. Apalagi ketika menghadapi tantangan dengan nasabah yang sudah terbiasa dengan pola-pola perbankan konvensional. Bapak Faruq Muhammad Reza selaku Kepala Unit di Bank BTN Syariah Parepare.

”kendala dalam pemasaran yaitu masih banyak masyarakat yang betul-betul belum bisa menerima hijrah atau syariah, yang masih sering dengan pola konvensional, dengan selalu melihat mana yang lebih murah. Itulah yang menjadi tantangan bagi karyawan bank BTN Syariah Parepare”.⁷

4.2. Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Etika Pemasaran Pada Pembiayaan di Bank BTN Syariah Parepare.

Pemasaran dalam islam adalah sebuah disiplin bisnis strategi yang mengarah pada proses penciptaan, penawaran, dan perubahan value dari suatu kepada stakholdernya, yang dalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad dan prinsip-

⁶Bapak Faruq Muhammad Reza, selaku Kepala Unit Bank BTN Parepare, bertempat di Jl. Andi Makkasau Timur. Parepare.13 Agustus 2020.

⁷ Bapak Faruq Muhammad Reza, selaku Kepala Unit Bank BTN Parepare, bertempat di Jl. Andi Makkasau Timur. Parepare.13 Agustus 2020.

prinsip muamalah dalam islam. Hal ini berarti dalam pemasaran dalam islam seluruh proses baik penciptaan, penawaran, maupun perubahan nilai atau *value*, tidak boleh ada hal-hal yang bertentangan dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah islam. Sepanjang hal tersebut dapat menjamin dan menyimpan prinsip-prinsip muamalah islami tidak terjadi dalam suatu transaksi atau dalam proses suatu bisnis, maka bentuk transaksi apapun dalam pemasaran dapat dibolehkan.

Bisnis tidak dapat dipisahkan dari aktivitas pemasaran. Sebab pemasaran merupakan aktivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atas program-program yang dirancang untuk menghasilkan transaksi pada target pasar, guna memenuhi kebutuhan peorangan atau kelompok berdasarkan asas saling menguntungkan, melalui pemanfaatan produk, harga, promosi dan distribusi. Seiring dengan sejarah manusia dalam memenuhi kebutuhannya, ada pihak yang meminta dan ada yang menawarkan. Pemasaran menarik perhatian yang sangat besar baik dari perusahaan, lembaga maupun antar bangsa. Proses pemasaran menjadi bagian penting dalam menawarkan barang dagangan kepada calon pembeli. Apabila seorang pengusaha mempunyai manajemen pemasaran yang bagus, maka usaha akan cepat berkembang.

Seperti dalam keterangan Bapak Faruq selaku Kepala Unit di Bank BTN Syariah Parepare:

“Pemasaran yang dilakukan oleh pihak bank harus menarik nasabah selaku sasaran untuk menentukan tujuan yang telah ditargetkan melalui program-program yang dilaksanakan untuk mendapatkan keuntungan maksimal. Serta tetap memperhatikan sikap terbuka pada promosi dalam memasarkan produk dan jasa yang diberikan dengan memanfaatkan teknologi sekarang atau media sosial”⁸.

⁸ Bapak Muhammad Faruq Reza, selaku Kepala Unit bank BTN Parepare, bertempat di Jl. Andi Makkasau Timur. Parepare. 13 Agustus 2020.

Dalam memasarkan suatu produk seorang pengusaha kerap kali masih melakukan segala cara agar mendapatkan keuntungan suatu pihak. Tanpa melihat dua sisi atau memikirkan aturan yang seharusnya ditaati dalam memasarkan barang tersebut. Pemasaran merupakan sarana penghubung utama perusahaan dengan konsumen untuk barang dan jasa, tentu saja berbeda dalam penggunaannya. Biasanya untuk produk barang sering kali diiklankan di media sosial sedangkan untuk jasa secara etis dan moral relatif sangat sedikit yang diiklankan pada tempat umum. Pemasaran dengan menggunakan media sosial seperti facebook, instagram, dan email. Lebih cepat berkembang sangat efisien dan tidak memakan waktu yang banyak dan bisa menjangkau seluruh wilayah yang diinginkan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi etika pada pemasaran antara lain;

a. Leadership

Kepemimpinan yang beretika yang menggabungkan antara pengambilan keputusan yang beretika dan perilaku yang beretika. Tanggung jawab utama dari seorang pemimpin adalah membuat keputusan yang beretika dan berperilaku yang beretika pula sesuai dengan syariah dalam islam.

Bank BTN Syariah melayani nasabah dengan penuh keikhlasan. Bagi mereka nasabah adalah raja yang harus dihormati. Berdasarkan konsep syariah pemimpin harus memberikan arahan kepada karyawan untuk melayani nasabah dengan sepenuh hati, dalam hal ini tenaga pemasar di Bank BTN Syariah biasanya mengunjungi tempat para calon nasabah secara langsung dengan berlaku menjadi *Customer Servis*, yang menjelaskan produk dan layanan secara baik dan jelas.

Hal ini sesuai dengan keterangan Bapak Faruq Muhammad Reza selaku kepala unit di Bank BTN Syariah Parepare yang mengatakan bahwa

“Setiap pemimpin itu mengarahkan karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Hal ini selalu kami evaluasi dalam setiap briefing yang dilakukan sebelum memulai aktivitas di kantor, untuk memberikan arahan-arahan untuk kemajuan Bank BTN Syariah sesuai target-target yang diinginkan”⁹

Dari hasil wawancara maka dapat dikatakan bahwa Bank BTN Syariah Parepare selalu berusaha memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah dan telah menempatkan nasabah pengguna dana dan nasabah penghimpun dana dan karyawan bank pada kedudukan yang sama dan sederajat dan selalu mengedepankan kemaslahatan yang berlaku secara universal dan turut diaplikasikan dalam semua produk dan jasa yang ada di bank BTN Syariah.

b. Strategi dan Parformasi

Strategi yang dilakukan oleh bank BTN Syariah Parepare pada tenaga pemasar produk dalam memasarkan suatu produk, pihak bank selalu melayani nasabah dengan jujur dan transparan. Serta pihak bank akan menjelaskan kelemahan dan keuntungan dari produk serta memberikan penjelasan mengenai manfaat produk. Melayani nasabah dengan layanan yang baik dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah dan nasabah akan membeli suatu produk karena butuh dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Menurut bapak Faruq Muhammad Reza mengatakan bahwa:

“Untuk menarik nasabah untuk bertransaksi di Bank BTN Syariah Parepare selain selain dengan memberikan pelayanan yang baik, kami juga menawarkan berbagai promo menarik berupa diskon kepada nasabah”¹⁰

⁹ Bapak Muhammad Faruq Reza, selaku Kepala Unit bank BTN Parepare, bertempat di Jl.Andi Makkasau Timur. Parepare.13 Agustus 2020.

¹⁰ Bapak Muhammad Faruq Reza, selaku Kepala Unit bank BTN Parepare, bertempat di Jl.Andi Makkasau Timur. Parepare.13 Agustus 2020.

Dari hasil wawancara yang dilakukan bank BTN Syariah Parepare menerapkan strategi *sales promotion* dalam memasarkan produknya, seperti diadakanya promo diskon 30% all menu di KFC, diskon 30% di Tremondi, diskon 30% di Golden Suri, dan dengan memakai kartu debit dan kartu kredit BTN gratis minyak goreng sania 2 liter dan sambal asli ABC 13 ml di Indomaret. Hal ini sebagai salah satu bentuk promosi dalam meningkatkan ketertarikan dari nasabah untuk tetap bertransaksi di Bank BTN Syariah Parepare

c. Karakter Individu

Agar tercipta suasana kerja yang positif, pihak dari bank BTN Syariah agar menjauhkan diri dan mencegah serta tidak melakukan hal-hal seperti seperti melaksanakan tugas dan fungsinya dengan tidak melakukan penekanan dan intimidasi terhadap bawahan, sesama rekan kerja, untuk melakukan kepentingan tertentu, baik itu pribadi maupun kepentingan pihak lain, yang mengarah pada tindakan yang melanggar prosedur dan ketentuan yang berlaku. Pihak bank BTN Syariah juga menghindari persaingan yang tidak sehat antar karyawan dalam pengembangan karirnya dan interaksi yang dilakukan baik itu atasan, bawahan, dengan sesama rekan kerja agar menghindari intraksi di luar ketentuan syariah.

Karakter individu yang dibangun pada Karyawan Bank BTN Syariah adalah selalu memenuhi janji kepada nasabah, nilai suatu produk disesuaikan dengan apa yang dijanjikan. Pihak memberikan jaminan bagi produk yang akan mereka promosikan baik keunggulan maupun kelemahannya.

d. Budaya perusahaan

Budaya perusahaan adalah suatu kumpulan nilai-nilai, norma-norma, ritual dan pola tingkah laku yang menjadi karakteristik suatu perusahaan akan memiliki dimensi

etika yang didorong tidak hanya oleh kebijakan-kebijakan formal perusahaan, tapi juga keran kebiasaan-kebiasaan sehari-hari yang berkembang dalam organisasi perusahaan tersebut, sehingga kemudian dipercaya sebagai suatu perilaku yang bisa ditandai mana perilaku yang pantas dan mana perilaku yang tidak pantas.

Hasil observasi dilapangan budaya perusahaan di Bank BTN Syariah Parepare inilah yang membantu terbentuknya nilai moral ditempat kerja, juga moral yang dipakai untuk melayani dan aturan-atauran perusahaan dapat dijalankan dengan baik dan hal ini juga sangat terkait dengan visi dan misi yang ada pada bank syariah serta kode etik yang tertera. Para karyawan berpakaian dengan rapi yang sesuai dengan syariah islam.

Dari hasil wawancara oleh Bapak Faruq selaku kepala unit di bank BTN Syariah Parepare:

“Di bank BTN Syariah dalam menerapkan etika pemasaran pada umumnya tentu memiliki prinsip yang sesuai syariah yang telah ditetapkan. Bank BTN dalam melaksanakan pemasaran tentukan dengan mengedepankan aspek-aspek syariah dengan menjaga nama baik nasabah, menjaga kerahasiaan nasabah yang mengambil pembiayaan, menyebutkan spesifikasi kualitas dari setiap produk yang ditawarkan. Dan terkhusus pada karyawan harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah seperti berpenampilan menarik, sopan santun”.¹¹

Dari hasil wawancara telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa di bank BTN Syariah Parepare penerapan etika pemasaran pada pembiayaan selalu mengedepankan faktor-faktor yang sesuai dengan syariah. dalam melakukan pemasaran mereka sangat menghindari kebohongan, berlebihan dalam promosi menjaga kejujuran dan menepati janji. Nasabah dalam pemasaran syariah diletakkan sebagai mitra yang sejajar. Oleh karena itu, tidak boleh melakukan aktivitas

¹¹ Bapak Muhammad Faruq Reza, selaku Kepala Unit bank BTN Parepare, bertempat di Jl. Andi Makkasau Timur. Parepare. 13 Agustus 2020.

pemasaran yang merugikan nasabah. Kepatuhan terhadap etika islam yang didasarkan pada sikap jujur dan keadilan dan menjamin martabat dan kebebasan baik konsumen maupun produsen, pikiran, hati nurani mereka dari semua perbudakan.

Inti dari pemasaran adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Dengan kata lain memenuhi kebutuhan dengan dengan cara menguntungkan. Setiap perusahaan atau bank memiliki tujuan yang ditargetkan tiap bulan dan tiap tahun untuk tetap berkembang dan eksis dalam menghadapi pesaing dalam pasar perbankan. Tujuan tersebut hanya dapat dicapai melalui usaha promosi untuk meningkatkan laba perusahaan. Usaha ini hanya dapat dilakukan apabila perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan penjualanya, melalui usaha mencari dan membina langganan, serta usaha menguasai pasar.

Untuk menghadapi tantangan di masa yang akan datang maka dibutuhkan sumber daya manusia yang yang benar-benar mampu menguasai perbankan syariah, yang mampu menjelaskan dan meyakinkan kepada calon nasabah maupun nasabah mengenai bank syariah. Apabila dimasa mendatang tantangan akan semakin besar, olehnya itu ada baiknya jika dalam merekrut karyawan yang benar-benar memiliki potensi dibidang perbankan syariah, seperti alumni-alumni jurusan perbankan syariah, ekonomi syariah, dan masih banyak jurusan-jurusan dari perguruan tinggi yang dapat dijadikan rujukan dalam merekrut karyawan yang kompeten didalamnya.

Karyawan-karyawan di bank BTN Syariah Parepare kurang lebih sudah mampu untuk menciptakan suasana yang sesuai dengan syariah, sudah dapat menjelaskan sebagaimana prinsip-prinsip syariah dan sudah dapat menyampaikan dakwah kepada calon nasabah maupun nasabah.

“Dalam mempromosikan atau menawarkan suatu produk karyawan harus benar-benar pintar menyesuaikan. Jika memang nasabahnya mau dalam keadaan yang

rapi, formal, oromatis kita juga harus menyesuaikan dalam keadaan formal, rapid an harum. Karean kita bergerak dalam bidang pelayanan, jadi kita harus *maintenance* nasabah supaya bagaimana mereka bisa nyaman sama kita, otomatis kalau kami pergi dengan bau badan dan sebagainya, itu yang harus dijaga agar tidak mengganggu kenyamanan nasabah kepada kita”.¹²

Bank BTN Syariah sangat memperhatikan penampilan karyawan saat memberikan pelayanan kepada nasabah harus memperhatikan penampilan, karena walau kelihatan sepele, akan tetapi penampilan karyawan selalu menjadi pandangan pertama bagi nasabah saat akan bertransaksi. Maka setiap karyawan bank harus memiliki penampilan yang menarik dan rapi setiap harinya dalam pelayanan kepada nasabah.

4.3. Implementasi Etika pemasaran Islami Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan di Bank BTN Syariah Parepare.

1. Menjalankan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah secara Kaffah dan Istiqamah

Nilai kebenaran sangat erat hubungannya dengan komitmen, konsisten, dan kepercayaan, komitmen yang dipegang oleh bank syariah sejak lama memiliki turunan dari nilai-nilai islam yang berlaku dalam sistem perbankan syariah khususnya pada PT Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Parepare, nilai kebenaran dan kejujuran diterapkan dalam bentuk sebagai berikut; Menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah secara kaffah dan istiqamah.

Secara umum kaffah merupaka mengambil sesuatu secara menyeluruh atau keseluruhan. Sedangkan istiqamah merupakan sikap teguh pendirian atau dapat pula dikatakan sebagai sikap konsisten dan komitmen dalam mengambil keputusan baik

¹² Bapak Faruq Muhammad Reza, selaku Kepala Unit Bank BTN Parepare, bertempat di Jl. Andi Makkasau Timur. Parepare.13 Agustus 2020.

itu dalam hubungan ibadah, akhlak maupun kegiatan ekonomi. Prinsip syariah secara kaffah dan istiqamah yang diterapkan bank BTN Syariah Parepare. Hal ini dijelaskan dalam aturan kode etik Bank BTN Syariah yang menyatakan bahwa karyawan BTN Syariah dalam melakukan tugas dan pekerjaannya harus menghindari unsur Riba, Gharar dan Zalim.

BTN Syariah dalam melakukan tugas dan pekerjaannya harus menghindari unsur riba, yaitu penambahan pendapatan secara batil, maisir, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan. Gharar, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas. Transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya. Dalam keterangan Bapak Faruq Muhammad Reza mengatakan bahwa:

“Apabila nasabah ingin mengajukan peminjaman kredit kepada pihak bank baik dalam bangunan atau barang lain, nasabah perlu menyertakan informasi lengkap kepada pihak bank dan pihak bank juga menjelaskan secara rinci hal-hal yang berkaitan dengan pengambilan kredit untuk menghindari unsur yang bertentangan dengan syariah”¹³.

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat simpulan bahwasanya pihak benar-benar menjalankan prinsip nilai kejujuran sebagaimana mestinya, nilai islam yang dijalankan telah di struktur dengan baik oleh pihak bank syariah sehingga hal tersebut dapat menjadi bukti kepada masyarakat bahwasanya anggapan mereka mengenai sistem perbankan syariah yang sama halnya dengan konvensional adalah salah.

Pedoman etika pemasaran yang diterapkan bank syariah berfungsi sebagai pengingat bahwa dalam kegiatan operasional bank BTN Syariah Parepare bukan hanya berfokus pada pencapaian keuntungan secara maksimal namun juga

¹³ Bapak Faruq Muhammad Reza, selaku Kepala Unit Bank BTN Parepare, bertempat di Jl. Andi Makkasau Timur. Parepare.13 Agustus 2020.

keberkahan yang didapat. Dalam memasarkan produknya harus memperhatikan penerapan etika bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah diantaranya sikap jujur, amanah, menepati janji, tidak menggunakan sumpah dan melebih-lebihkan fakta produk dan melayani dengan sikap ramah kepada nasabah. Etika pemasaran islam didasarkan pada nilai yang memerlukan empati terhadap orang lain dan menghargai ciptaan-ciptaan Allah, yang menyiratkan menahan diri dari perilaku merugikan orang lain dan mencegah merabaknya praktik-peraktik pemasran yang tidak etis.

1. Menjalankan Kegiatan Usaha Yang Dapat Memberikan Kemaslahatan Dan Berlaku Universal

Karyawan Bank BTN Syariah dalam melakukan tugas atau pekerjaanya harus memenuhi unsur kepatuhan terhadap syariah(Halal), bermanfaat, dan membawa kebaikan dalam semua aspek secara keseluruhan dan tidak menimbulkan kemudharatan dan dilakukan dengan semangat rahmatan lilalamin yaitu dilakukan untuk semua pihak yang berkepentingan tidak membedakan suku, agama dan ras dan gelombang.

Bank BTN Syariah Parepare telah menempatkan nasabah penghimpung dana, nasabah pengguna dana, dan karyawan bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Prinsip keseimbangan juga hamper sama halnya dengan prinsip keadilan dimana kedua prinsip ini mengedepankan kemaslahatan yang berlaku secara universal dan turut di aplikasikan oleh Bank BTN Syariah Parepare dalam bentuk transaksi lainnya, seperti transaksi produk dan jasa pembiayaan usaha kecil dan menengah dan keduanya menggunakan akad yang sama yaitu *mudharabah* (bagi hasil), dan musyarakah(kerja sama), dan murabahah(penyertaan modal).

Konsep yang digunakan digunakan dalam transaksi bank harus disosialisasikan dalam transaksi bagi setiap karyawan bank. Ini membuktikan bahwasanya bank syariah tidak menimbang antara nasabah dan karyawan dan menganggap hubungan antara bank dan nasabah itu sebagai rekan(mitra) kerja mereka.

Hal tersebut juga dipaparkan secara langsung oleh salah satu karyawan Bank BTN Syariah Parepare dalam wawancara langsung penulis menyatakan bahwa:

“seluruh karyawan disini sudah menganggap nasabah itu sebagai mitra kerja mereka, nasabah member kepercayaan kepada kami untuk mengelolah dan meminjamkan dana, kami mempercayai nasabah sebagai mitra yang bekerjasama secara jujur jadi saling kepercayaan itu kunci bagi bank syariah untuk menarik minat nasabah”.

Dalam hasil wawancara diatas penulis dapat simpulan bahwa nilai ini juga dianggap sebagai nilai yang memiliki arti sama dengan nilai keadilan dimana nilai keadilan menimbang sesuai dengan yang semestinya begitu pula dengan nilai keseimbangan. Dalam aktivitas sebagai karyawan bank BTN Syariah Parepare, nilai-nilai etika senantiasa dilakukan oleh seluruh tenaga yang memasarkan produk. Nilai-nilai tersebut meliputi keadilan, kejujuran, kerja sama, komitmen, disiplin, dan tanggung jawab serta keikhlasan dalam bekerja. Ini semua dijalankan dalam rangka untuk memahami etika bisnis islam dan dijadikan strategi pengembangan bank syariah. Keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah pada sebuah bank syariah dapat dipengaruhi oleh tenaga pemasaran yang beretika islam. Oleh karena itu, bank syariah memprioritaskan kepuasan nasabah dalam menjamin kualitas produk-produk serta pelayanannya.

Menurut Bapak faruq Muhammad Reza selaku kepala Unit di bank BTN Syariah:

“Bank BTN Syariah dalam menerapkan etika pemasaran harus selalu mengedepankan nilai-nilai etika islam dalam mempromosikan produk dan

jasa yang ditawarkan kepada nasabah. Seperti nilai –nilai spiritual, bersikap terbuka, jujur dan menjaga amanah dan nama baik perusahaan dan nasabah tersebut”¹⁴

Dari hasil wawancara yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa bank BTN Syariah Parepare menunjukkan bahwa dalam pemasaran yang dilakukan sudah menggunakan etika sesuai syariah islam dengan sumber daya insani yang berkualitas namun mengedepankan nilai-nilai etika islam dalam pemasaran produk dan jasa perusahaan untuk meraih keuntungan dan target yang telah ditetapkan.

2. Menjaga Nama Baik Bank BTN Syariah

Nilai-nilai etika islam yang telah diterapkan dengan baik sesuai dengan ajaran islam demi mempertahankan nasabah bank syariah serta menjaga nama baik Bank BTN Syariah Parepare. Serta untuk menghindari transaksi yang menyimpang dalam menghadapi nasabah, karyawan bank syariah membutuhkan kaidah-kaidah dan etika bisnis yang menjadi acuan dalam kegiatan pemasaran yang dijalankan. Nilai-nilai etika senantiasa dijalankan dalam rangka pemahaman etika dan diaplikasikan untuk melakukan aktivitas pemasaran, perilaku tersebut antara lain: kejujuran, kerja sama, komitmen, disiplin dan tanggung jawab.

Karyawan bank BTN Syariah bersikap amanah, berakhlak baik, jujur dan profesional, cerdas, bertanggung jawab, terbuka dan selalu berpijak kepada nilai amanah dan jamaah, setia menaati sistem dan prosedur secara konsisten termasuk peraturan perusahaan, perundang-undangan yang berlaku, fatwa yang diterbitkan oleh majelis ulama Indonesia dan kode etik banker Indonesia. Karyawan bank BTN

¹⁴ Bapak Muhammad Faruq Reza, selaku Kepala Unit bank BTN Parepare, bertempat di Jl. Andi Makkasau Timur. Parepare. 13 Agustus 2020.

Syariah tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan nama baik BTN Syariah.

Karyawan yang sudah menerapkan atau sudah memiliki konsep yang baik, tidak ada unsur penipuan maupun ketidakjujuran, biasanya pemasaran yang dilakukan sudah menggunakan konsep-konsep yang sesuai dengan syaria Islam. Sehingga ada kehati-hatian dalam memasarkannya. Konsep pemasaran syariah ini sendiri berkembang seiring berkembangnya ekonomi syariah. Beberapa bank khususnya bank BTN Syariah Parepare telah menerapkan konsep ini dan mendapatkan hasil yang positif.

Menurut bapak Faruq Selaku Kepala Unit Bank BTN Syariah dalam keterangan bahwa:

”Banyak program-program yang dilakukan pihak bank BTN Syariah Parepare dalam menarik minat nasabah dalam menabung dan bertransaksi di bank BTN Syariah. Untuk itu maka diperlukan layanan yang baik kepada nasabah seperti halnya pelayanan *Customer Service*. Pihak pemasaran juga harus memiliki skill berbicara yang menarik dan penampilan yang rapi dan wawasan yang luas dalam memasarkan suatu produk yang menarik”.¹⁵

Dalam melakukan pemasaran kepada nasabah dan calon nasabah, mereka sangat menghindari kebohongan, berlebihan dalam promisi, menjaga kejujuran dan janji. Selain itu ada 5 sikap yang harus dimiliki tenaga pemasar dalam bank syariah, yang selalu ditekankan dalam briefing setiap pagi, yaitu: Shiddiq (benar dan jujur), Amanah (terpercaya), Fathanah (cerdas), Tabliq (komunikasi), Istiqamah. Kelima sifat ini merupakan sifat-sifat nabi Muhammad Saw. Yang sudah sangat dikenal tapi masih sangat jarang diimplementasikan khususnya dalam dunia bisnis.

¹⁵ Bapak Muhammad Faruq Reza, selaku Kepala Unit bank BTN Parepare, bertempat di Jl. Andi Makkasau Timur. Parepare. 13 Agustus 2020.

Dalam praktiknya kegiatan bank BTN Syariah Parepare sudah didasarkan pada kaidah yang ada dan tidak bertentangan dengan syariah islam. Dalam artian konsep etika bisnis islam yang diusung adalah konsep yang sederhana namun tetap didasarkan pada nilai-nilai keadilan dan kejujuran dalam pemasarannya dalam menjaga nama baik Bank BTN Syariah.

Data mengenai penerapan etika pemasaran pada tenaga pemasar bank syariah menunjukkan bahwa secara umum etika pemasaran dalam islam merupakan sejumlah perilaku etis bisnis yang dibungkus dengan nilai-nilai syariah. Jadi perilaku pemasaran beretika islam adalah perilaku yang mengikuti perintah Allah dan menjauhi larangan-Nya.

3. Menjaga Hubungan Baik (Ukhuwah) Antar Karyawan BTN Syariah dan Nasabah

Agar terciptanya suasana kerja yang positif, karyawan BTN Syariah agar menjauhkan diri dan mencegah serta tidak melakukan hal-hal berikut: Penekanan; melaksanakan tugas dan fungsinya dengan tidak melakukan penekanan atau intimidasi terhadap bawahan, sesama rekan kerja, untuk kepentingan tertentu, baik pribadi atau kepentingan pihak lain, yang mengarah pada tindakan yang melanggar prosedur atau ketentuan yang berlaku. Penghinaan: melaksanakan kata-kata yang dapat diartikan penghinaan, kata-kata kasar, tidak senonoh terhadap rekan kerjanya, atasan atau bawahannya. Pelecehan; tindakan dan atau ucapan yang mengandung unsur pelecehan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan latar belakang suku, agama, ras, adat istiadat dan hal-hal yang berkaitan dengan norma kesusilaan dan

kesopanan. Seperti dalam keterangan Bapak Faruq Muhammad Reza yang mengatakan bahwa;

“Sesama karyawan dalam lingkungan kerja harus saling menjalin hubungan yang baik, menghargai, dan memberikan motivasi serta masukan untuk meningkatkan produktivitas dalam bekerja. Persaingan secara tidak sehat juga sangat dihindari untuk kenyamanan sesama karyawan di kantor”.¹⁶

Provokasi memanfaatkan posisi atau jabatan untuk memaksa dan memprovokasi rekan kerjanya, atasan atau bawahannya untuk kepentingan politik atau paham tertentu atau kepentingan lain sejenis yang dapat diyakini dan dianggap akan membahayakan Bank BTN Syariah Parepare. Persaingan yang tidak sehat karyawan Bank BTN Syariah Parepare dalam mengembangkan karirnya menjauhi, menghindari dan mencegah cara-cara persaingan yang tidak sehat. Bertindak apriori. Menilai seorang atau lebih karyawan Bank BTN Syariah Parepare tanpa didukung fakta, dan menyebarkan informasi tersebut sehingga menyebabkan suasana kerja menjadi tidak kondusif sehingga produktivitas menurun.

4. Komitmen terhadap lingkungan dan kepedulian sosial

Karyawan bank BTN Syariah mempunyai komitmen untuk melaksanakan bisnis yang berwawasan lingkungan yang bertujuan untuk melindungi kesehatan, sumber daya alam, dan lingkungan hidup. Resiko yang berkaitan dengan lingkungan hidup yang mungkin timbul dari pemberian pembiayaan maupun kegiatan operasional lainnya akan dikelola sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. BTN Syariah mempunyai kepedulian sosial yang tinggi, selalu peka terhadap masalah sosial yang ada di masyarakat dan berperan aktif membantu penanggulangan masalah-masalah

¹⁶Bapak Muhammad Faruq Reza, selaku Kepala Unit bank BTN Parepare, bertempat di Jl. Andi Makkasau Timur. Parepare. 13 Agustus 2020.

sosial tersebut dengan tetap berpegang teguh pada prinsip syariah dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Sebagai bank syariah Bank BTN Syariah Parepare kembali terpilih masuk dalam indeks SRI-SEHATI periode Mei hingga Oktober 2020. Hal ini sejalan dengan komitmen dalam penerapan prinsip keuangan berkelanjutan. Menurut bapak Faruq Muhammad Reza mengatakan dalam wawancara langsung bahwa:

“Kami terus mempertahankan komitmen dan melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan pengelolaan manajemen yang peduli terhadap lingkungan hidup, sosial, dan tata kelola perusahaan yang baik”.¹⁷

Kepedulian sosial yang dilakukan Bank BTN Syariah Parepare yang merupakan bentuk implementasi dari kepedulian sosial terhadap masyarakat dan lingkungan dapat dilihat dari berbagai kegiatan yang dilakukan seperti halnya, bank BTN Syariah Parepare mengadakan Pasar Murah BUMN Peduli, BTN Gelar Pasar Murah, Mengelolah sampah menjadi rupiah, dan BTN Hujaukan Lingkungan Lewat “Program BTN Green Community”, BTN berbagi kepada sesamanya yang membutuhkan bantuan biaya operasi jantung anak-anak. Selain dari program kepedulian sosial yang dilakukan bank BTN Syariah Parepare juga mengadakan kegiatan penyaluran bantuan bagi masyarakat selama pandemic COVID-19. Hal ini sebagai bentuk kepedulian sosial dari pelaku usaha terhadap masyarakat yang terdampak secara ekonomi akibat pandemic tersebut.

¹⁷ Bapak Faruq Muhammad Reza, selaku Kepala Unit Bank BTN Parepare, bertempat di Jl. Andi Makkasau Timur. Parepare.13 Agustus 2020.

