

BAB IV

Paparan Data, Temuan Penelitian Dan Pembahasan

A. Paparan Data

1. Profil BMT NU Jawa Timur Cabang Pasean

a. Sejarah BMT NU Jawa Timur Cabang Pasean

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan pengurus MWC Nahdatul Ulama atas kondisi masyarakat sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan gapura pada khususnya atas semakin merajalelanya praktik rentenir dengan bunga hingga 50% perbulan yang nyata-nyata mencekik usaha mereka sehingga sulit berkembang. Oleh karenanya, pada tahun 2003 pengurus MWC NU Gapura waktu itu bertindak sebagai rois Suriyah KH. M. Asy'ari Marzuki dan sebagai ketua Tanfidziah. KH. Moh. Ma'ruf, memberikan tugas kepada lembaga perekonomian yang waktu itu bertindak sebagai ketua lembaga perekonomian adalah masyudi untuk melakukan aksi nyata dalam meningkatkan ekonomi warga nahdliyin. Untuk mewujudkan program tersebut, serangkaian upaya telah dilakukan oleh Lembaga Perekonomian MWC NU. Oleh karenanya, ketua Lembaga Perekonomian NU kala itu, menawarkan gagasan untuk mendirikan *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) sebagai lembaga keuangan mikro syari'ah yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya.

Akhirnya pada tanggal 01 juli 2004 pengurus MWC NU bersama-sama dengan peserta lokakarya menyepakati gagasan untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola syari'ah yang diberi nama BMT (*Baitul Maal wa Tamwil*). Kemudian sejak tahun 2006 kehadiran BMT NU mulai terasa perkembangannya.

Pada tanggal 12 April 2007 pengurus melengkapi legal formalnya sebagai sebuah koperasi agar mendapatkan pengakuan dari pemerintah , dan akhirnya pada tanggal 4 Mei 2007 telah resmi terdaftar di akte notaries dengan Nomor : 10, Badan Hukum : 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007, SIUP: 503/6731/SIUP-K/435,114/2007, TDP: 132125200588, dan NPWP: 02.599.962.4-608.000.¹

Terbentuknya BMT NU Cabang Pasean bukan langsung ditunjuk oleh pusat bahwa di Pasean harus ada BMT NU, tetapi berdirinya BMT NU Cabang Pasean memiliki tahapan, di antaranya adalah dari kepengurusan MWC NU mengusulkan kepada direktur bahwa di Pasean akan louncing BMT NU. Kemudian setelah mengusulkan kepada direktur dan diterima, maka dari pusat akan melakukan survey lokasi yang bertujuan untuk melihat apakah lokasi tersebut strategis. Setelah melakukan survey lokasi dan dianggap layak maka rencana berdirinya BMT NU Cabang Pasean disetujui.²

Akhirnya KSPP. SYARIAH BMT NU Cabang Pasean didirikan pada tanggal 18 Agustus 2016 yang bertempat di daerah Pasean tepatnya Sebelah Barat Pasar Pasean Desa Tlontoraja Kecamatan Pasean Kabupaten Pamekasan dengan modal awal 387.882.965 dan jumlah karyawan 5 pengelola. Dan BMT NU Cabang Pasean saat itu tepatnya tahun 2017 merupakan Cabang yang ke 20 dari 41 Cabang BMT NU Jawa Timur. Sampai saat ini, tahun 2020 BMT NU sudah berjalan selama 4 tahun dan sudah mempunyai asset sebesar 6,8 M.

Dengan semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat kepada lembaga keuangan syari'ah, menjadikan peluang KSPP. SYARIAH BMT NU Cabang Pasean untuk mengelola dan menyalurkan dana ke masyarakat lebih

¹[Http://www.bmtnujawatimur.com/](http://www.bmtnujawatimur.com/) diakses pada tanggal 10 Juli 2020

²Nurul Rasyid, *Kepala Cabang BMT NU Cabang Pasean*, Wawancara Langsung (Selasa 30 Juni 2020)

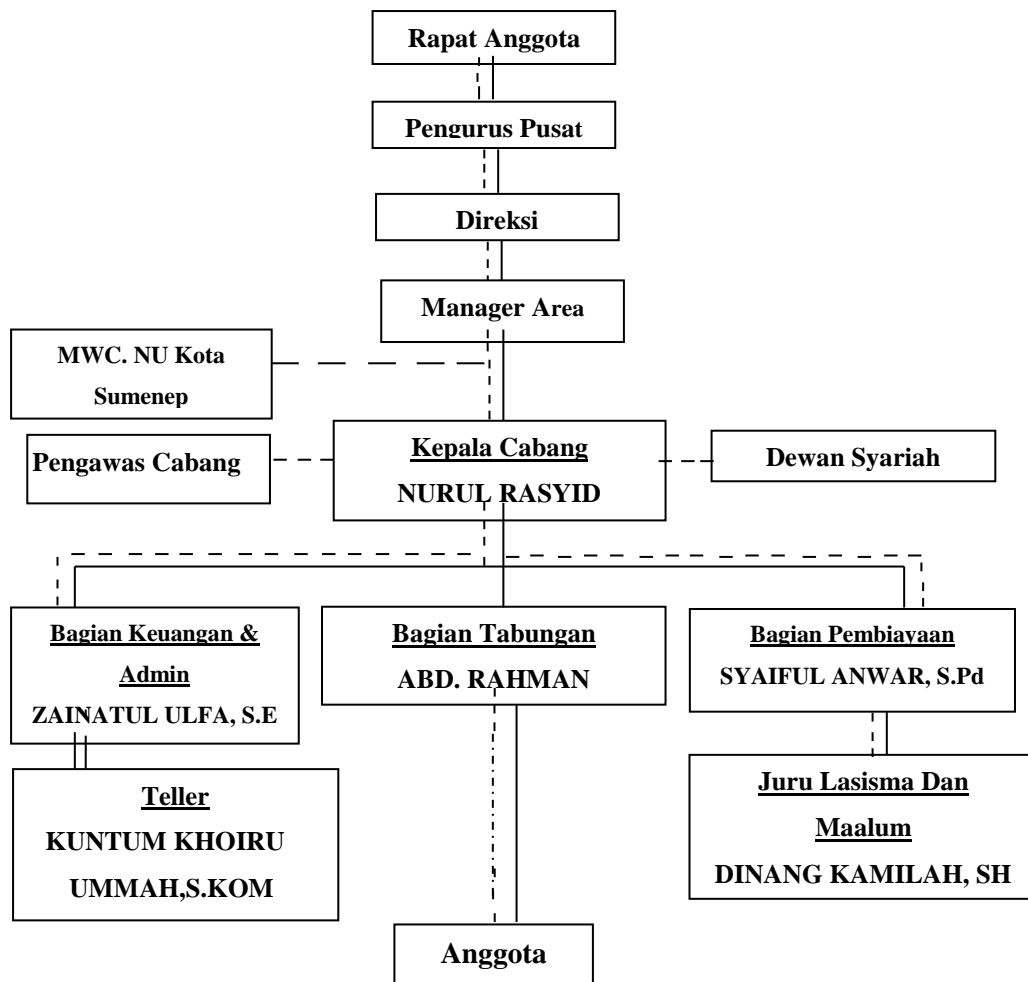
terbuka. Melalui kinerja yang berbasis syari'ah diharapkan KSP. SYARIAH BMT NU Cabang Pasean mampu menjadi salah satu pendorong bangkitnya perekonomian di tingkat mikro yang berbasiskan syari'ah di daerah Pasean pada khususnya.

b. Struktur Organisasi

Dalam pengelolaan KSP Syariah BMT NU Cabang Pasean memiliki struktur organisasi sebagai berikut:

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Ksp Syariah BMT NU Cabang Pasean



Sumber : Data Penelitian, Dokumen BMT NU Cabang Pasean, 2018

Berdasarkan struktur organisasi di BMT NU Cabang Pasean tidak ada yang spesifik menjadi *marketing* atau pelaku pemasaran tetapi semua karyawan memiliki tugas dan terlibat dalam memasarkan produk. Adapun SOP pemasaran produknya adalah:

- 1) Wujudkan dan tunjukkan bahwa BMT NU dikelola secara profesional (baik SDM, pembukuan, keuangan dan pelayanan).
- 2) Lakukan silaturahmi dengan para aghniya' : penguasa, pengusaha, tokoh masyarakat serta elemen masyarakat lainnya.
- 3) Wujudkan dan buktikan bahwa simpanan dialokasikan untuk peningkatan kualitas hidup warga bukan untuk kepentingan pribadi pengelola.
- 4) Buktikan dan yakinkan bahwa simpanan anggota aman dan pengelola bersikap amanah.
- 5) Kenali dan analisa dengan cepat, selera dan kecenderungan costumer dan peluang pasar.
- 6) Mengirim surat baik berupa informasi, laporan perkembangan, permohonan modal sertaproposal kepada lembaga keuangan lainnya untuk mendapatkan dana pihak ketiga dalam bentuk kemitraan.
- 7) Kirim ucapan selamat, ucapan terimakasih, ucapan maaf, dsb. Baik via phone atau SMS kepada tokoh, aghniya' serta anggota potensial.
- 8) Aktif mengadakan atau terlibat dalam pertemuan/ pengajian.
- 9) Menyebarkan opini melalui obrolan santai, acara resmi, dan sebagainya tentang ekonomi syariah, haramnya riba dan pentingnya kebangkitan ekonomi warga NU.

- 10) Pendekatan langsung (Anjangsana) kepada tokoh, aghniya' serta anggota potensial maupun calon anggota potensial.
- 11) Penyebaran brosur dan formulir.
- 12) Menempelkan informasi di tempat – tempat strategis.
- 13) Biasakan budaya pelayanan karyawan dengan S4 (salam, sapa, senyum, santun) kepada setiap orang terutama kepada anggota dan nasabah.
- 14) Hindari sumpah dalam meyakinkan orang, yakinkan dengan sikap dan perbuatan yang nyata.
- 15) Sampaikan prestasi yang telah dicapai dengan tetap merendah diri.

c. Produk-produk KSPPS BMT NU Cabang Pasean

Dalam operasionalnya BMT NU Cabang Pasean memiliki 4 macam Produk diantaranya adalah:³

- 1) Produk Tabungan/Simpanan
 - a) Siaga (Simpanan Anggota)
 - b) Sahara (Simpanan Haji dan Umrah)
 - c) Tabah (Tabungan *Mudharabah*)
 - d) Sabar (Simpanan Lebaran)
 - e) Sidik Fathonah
 - f) Tarawi
 - g) Siberkah (Simpanan Berjangka *Mudharabah*)
 - h) Sajadah (Simpanan Berjangka *Wadi'ah* Berhadiah)
- 2) Produk Pembiayaan/Pinjaman

³ Brosur BMT NU Pasean

- a) *Al-Qardlul Hasan*
 - b) *Murabahah dan Bai' Bitsamanil Ajil (BBA)*
 - c) *Mudlarobah dan Musyarakah*
 - d) *Rahn/Gadai*
- 3) Produk Jasa
- 4) Layanan Jasa Antar Jemput Tabungan

Adapun dalam penelitian ini peneliti fokus pada produk Tabungan/Simpanan pendidikan fathonah yang memiliki ketentuan umum sebagai berikut:

- 1). Sidik fathonah adalah simpanan yang disediakan bagi anda yang ingin menyiapkan dana pendidikan sejak dini bagi putra/putrinya.
- 2). Setoran awal pembukaan rekening Rp.2.500,- dan setoran selanjutnya minimal Rp.500,- Bagi hasil langsung ditambah bukukan pada setiap awal bulan di rekening sidik fathonah. Nisbah bagi (perbulan) 45% anggota/calon anggota dan 55% BMT NU.
- 3). Setoran dapat di lakukan kapan saja sedangkan penarikan hanya dapat dilakukan 2 kali dalam setahun, pertama: saat tahunan ajaran baru, kedua: saat semester 2.
- 4). Saldo minimal setiap penarikan Rp.5.000,-
- 5). Biaya pembukaan rekening Rp.5.000,-

2. Data Lapangan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti dapat di lapangan, baik dengan cara Observasi, Wawancara maupun Dokumentasi, maka yang dapat peneliti jadikan paparan data dari penelitian ini yaitu:

a. Implementasi *spiritual marketing* dalam membangun kepercayaan pada anggota simpanan pendidikan Fathonah di BMT NU Cabang Pasean berdasarkan Karakteristik Pemasaran Syariah *Theistis (Rabbaniyah)*, *Etis (akhlaqiyyah)*, *Realistis (Al-Waqi'iyah)*, *Humanistis (Al-Insaniyyah)* dan Etika pemasaran Syariah *Shiddiq, Amanah, Tabligh dan Fathanah*.

Berdasarkan data yang telah peneliti kumpulkan, dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menyajikan analisis data tentang implementasi *spiritual marketing* dalam membangun kepercayaan pada anggota simpanan pendidikan Fathonah di BMT NU Cabang Pasean berdasarkan Karakteristik Pemasaran Syariah *Theistis (Rabbaniyah)*, *Etis (akhlaqiyyah)*, *Realistis (Al-Waqi'iyah)*, *Humanistis (Al-Insaniyyah)* dan Etika pemasaran Syariah *Shiddiq, Amanah, Tabligh dan Fathanah*.

1) *Theistis (Rabbaniyah)*

Aspek *theistis (Rabbaniyah)* yang diimplmentasikan pada karyawan di BMT NU Cabang Pasean adalah Membaca Do'a bersama (*Rottibul Haddad*) dan setiap pekerjaan diawali dengan Bismillah seperti menginput data, menjemput tabungan, dan lainnya. Dengan do'a bersama dan pembacaan Bismillah diharapkan agar dimudahkan dan dilancarkan segala pekerjaan dan perbuatan serta mendapatkan ridha oleh Allah swt. Seperti yang dijelaskan oleh Nurul Rasyid selaku Kepala cabang BMT NU cabang Pasean:

“Setiap pagi kami para karyawan di sini membaca Do'a bersama (*rottibul Haddad*) dan tidak lupa pula setiap pekerjaan kami diawali dengan Bismillah, ini adalah bentuk dari ketauhidan kami. Dengan do'a bersama Rottibul haddad dan di awali dengan Bismillah ini agar kami senantiasa dilindungi oleh Allah dan

dipermudah segala pekerjaan kami. Dan segala pekerjaan kami diharapkan mendapatkan ridha oleh Allah swt.”⁴

Dan disampaikan oleh Abdur Rahman selaku Bagian Tabungan:

“Kita dan lembaga kita BMT NU disini berada pada naungan Syariah yaitu Nahdhatul Ulama, maka prinsip syariah harus tertanam dalam masing-masing karyawan, di antaranya kita untuk memulai pekerjaan diawali do’a bersama karena mengingat bahwa setiap apa yang kita lakukan diawasi oleh Allah.”⁵

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Mardiyah selaku anggota penabung sidik fathonah di BMT NU Cabang Pasean:

“Pengelola nya baik dan tidak lupa mengucap salam juga,”⁶

Hal ini juga diperkuat oleh hasil temuan observasi peneliti pada saat mengunjungi kantor BMT NU Cabang Pasean untuk melakukan penelitian, sebelum memulai wawancara karyawan memulai dengan pembacaan Bismillah. Selain itu suasana di dalam kantor BMT NU Cabang Pasean sangat kental sekali dengan ke-Islaman dengan adanya tulisan-tulisan arab, yang indah di dinding tembok menambah nuansa Islami yang dapat memotivasi untuk selalu mengingat Allah. Seperti lafadz “Allah”, dan “Muhammad”.⁷

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, kita mengetahui bahwa aspek *Theistis (Rabbaniyah)* BMT NU Cabang Pasean sudah menerapkannya dalam bentuk memulai kegiatan setiap harinya dengan doa bersama dan memulai setiap pekerjaan dengan diawali Bismillah.

⁴Nurul Rasyid, *Kepala Cabang BMT NU Cabang Pasean*, Wawancara Langsung (Selasa 30 Juni 2020)

⁵Abd Rahman, *Bagian Tabungan*, Wawancara Langsung (Sabtu 04 Juli 2020)

⁶Mardiyah, *Anggota Sidik fathonah*, Wawancara Langsung (Sabtu 11 Juli 2020)

⁷ Observasi Langsung , Kondisi/suasana Kantor BMT NU Cabang Pasean (Selasa 30 Juni 2020)

2) *Etis (akhlaqiyyah)*

Pemasaran syariah merupakan konsep pemasaran yang mengedepankan nilai-nilai moral dan etika tanpa peduli dari agama manapun, karena hal ini bersifat universal yang diajarkan oleh agama manapun. Oleh karena itu, sudah sepatutnya ini menjadi panduan bagi syariah marketer untuk selalu memelihara moral dan etika dalam setiap tutur kata, perilaku dan keputusannya. Pentingnya etika dan moral yang baik menjadi suatu kemestian dalam kegiatan bisnis sehingga tercipta hubungan persaudaraan yang baik antara karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dan para anggotanya. Berdasarkan pernyataan oleh Nurul Rasyid:

“Etika dalam pemasaran syariah harus menunjukkan akhlaq yang baik kepada nasabah, baik dalam tutur kata atau perilaku seperti mengucapkan salam kepada nasabah, menyapa dan senyum, menghormati, dan merendahkan diri. Hal ini kami terapkan dalam diri agar terjalin hubungan persaudaraan yang baik, baik kepada nasabah kami ataupun juga kepada calon nasabah kami”⁸

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Mardiyah selaku anggota penabung sidik fathonah di BMT NU Cabang pasean:

“Orangnya ramah, tidak asal masuk rumah selalu menunggu di depan baru kalau saya persilahkan masuk ya masuk, apalagi rutin jemput tabungan kerumah”⁹

Disampaikan juga oleh ibu Humaidah:

“Kalau ketemu tuh nyapa mbak, apalagi klo berpapasan di jalan tuh senyum rumah saya kan pinggir jalan, kadang ketemu tu mbak,, searah jalannya sama kantor”¹⁰

⁸Nurul Rasyid, *Kepala Cabang BMT NU Cabang Pasean*, Wawancara Langsung (Selasa 30 Juni 2020)

⁹ Mardiyah, *Anggota Sidik fathonah*, Wawancara Langsung (Sabtu 11 Juli 2020)

¹⁰ Humaidah, *Anggota Sidik fathonah*, Wawancara Langsung (Senin 28 September 2020)

Berdasarkan pernyataan anggota dan kepala cabang BMT NU Cabang Pasean bahwa di BMT NU Cabang Pasean sudah menerapkan aspek *Etis (Akhlaqiyyah)* dengan etika, dan berperilaku yang baik.

3) *Realistis (Al-Waqi'iyah)*

Implementasi sifat *Realistis* pemasar syariah yaitu dengan berpenampilan rapi, bersih dan fleksibel. Selain itu seorang marketer juga harus sesuai kenyataan, tidak mengada-ngada, dan semua transaksi yang dilakukan berlandaskan pada realitas. Seperti yang disampaikan oleh Zainatul Ulfa selaku Bagian Administrasi dan Adum:

“Ketika berada di kantor kita berseragam, bersepatu, bagi laki-laki memakai kopyah. Begitupun ketika bersosialisasi misalkan seperti ke muslimat atau fatayat, atau sosialisasi kesekolah dan lembaga kita tetap berseragam karena kita kan sosialisasi membawa nama BMT. Ya menyesuaikan lah yang penting rapi dan bersih juga”¹¹

Nurul Rasyid juga menambahkan sebagai berikut:

“Ketika memasarkan produk kami harus sopan dan rapih, dan juga menyampaikan dengan apa adanya dan detail baik bagi hasilnya dan juga akadnya kepada nasabah atau calon nasabah, seperti tabungan Sidik Fathonah ini, bahwa tabungan Sidik Fathonah ini adalah Tabungan Simpanan Pendidikan Fathonah yang menggunakan akad *mudhrabah* dan dikhususkan untuk tabungan anak anak, ada 2 macam tabungan yaitu bisa atas nama Lembaga atau perorangan. Ya kita jelaskan kalau atas nama perorangan hanya mendapatkan bagi hasil kalau atas nama lembaga mendapatkan bagi hasil dan juga beasiswa yang berupa uang atau buku, pengambilannya bisa diambil 1 tahun 2 kali atau setiap semester. Dengan menjelaskan apa adanya ini agar masyarakat atau anggota faham dan juga percaya untuk menabung di BMT NU Cabang Pasean”¹²

¹¹Zainatul Ulfa, *Bagian Keuangan dan Adum*, Wawancara Langsung (Jum'at 03 Juli 2020)

¹²Nurul Rasyid, *Kepala Cabang BMT NU Cabang Pasean*, Wawancara Langsung (Selasa 30 Juni 2020)

Hal ini disampaikan juga oleh ibu Khoiriyah:

“Awalnya saya kan menabung di bank sulitnya kesaya menabung di Bank saya tidak mampu antriannya dibank. Pertama kali saya nabung di BMT saya tidak tau informasi dari siapa hanya saja saya langsung mendatangi BMT dan menanyakan apa bapak bisa kesekolah setiap hari oh iya bisa buk, kalo bisa saya mau menabung. Ternyata benar, tiap kali saya mau menabung dijemput kesekolah Keuntungan saya menabung di BMT selain uang saya aman dijemput juga orangnya langsung kesini.”¹³

Begitupun seperti yang disampaikan oleh Bpk Jumar selaku penabung:

“Tabungan saya kan atas nama lembaga ya awalnya saya pikir apa benar saya akan mendapatkan bagi hasil dan juga beasiswa, ternyata pernah saya diakhir semester tepatnya kenaikan kelas saya jemput tabungan ternyata benar saya mendapatkan bagi hasil tersebut dan juga beasiswa berupa uang, Alhamdulillah apalagi pada saat itu bertepatan dengan Haflah Imtihan di lembaga saya jadi bagi hasil dan beasiswa yang saya dapat saya sumbangkan, sampai sekarang saya rutin menabung tapi diambil 1 kali dalam setahun hanya setiap Imtihan saja.”¹⁴

Berdasarkan pernyataan kepala cabang, karyawan, dan anggota maka dapat disimpulkan bahwa di BMT NU Cabang Pasean sudah menerapkan aspek *realistis* dengan berpenampilan rapi, bersih, sesuai kenyataan, dan tidak mengada-
ngada.

4) *Humanistis (Al-Insaniyyah)*

Karakteristik *Humanistis* memang selayaknya diterapkan pada marketer syariah yaitu berperikemanusiaan, hormat-menghormati, dan mampu melayani nasabah tanpa melihat strata ataupun membeda-bedakan antar nasabah. Berikut pernyataan oleh Nurul Rasyid :

“Siapapun akan kami layani dengan baik dan sama tanpa membeda-bedakan nasabah atau calon nasabah baik dari kalangan manapun. Hanya saja di BMT NU Cabang Pasean ini segment pasarnya lebih menengah kebawah tetapi jika ada nasabah atau

¹³ Khoiriyah, *Anggota Sidik Fathonah*, Wawancara Langsung (Senin 28 September 2020)

¹⁴ Jumar, *Anggota Sidik Fathonah*, Wawancara Langsung (Rabu 08 Juli 2020)

calon nasabah yang menengah keatas kami juga layani tanpa membedakannya.”¹⁵

Hal ini juga disampaikan oleh Abdur Rahman:

“Anggota atau nasabah merupakan mitra yang harus kita layani dengan sama dan baik, begitupun juga kepada calon nasabah juga harus kita layani dengan baik dan sama. Apalagi pada sidik fathonah ini ada 2 macam dan didominasi atas nama lembaga bukan berarti atas nama lembaga itu harus diprioritaskan. Atau hanya karena yang lebih banyak jumlah tabungannya kita bedakan. Tidak seperti itu, menabung sedikit 2ribu atau lebih tetap kami layani dengan baik. Karena ini merupakan bagian tenggang rasa dan menciptakan rasa kepercayaan dan kesetiaan anggota kepada BMT NU Cabang Pasean”¹⁶

Dalam hal ini diperkuat dengan hasil observasi peneliti pada saat mengunjungi BMT NU Cabang Pasean, peneliti menunggu diruang tunggu karena karyawan sedang sibuk kemudian tepat pada jam 08:40 peneliti menemukan anggota BMT NU yang sedang melakukan setoran, pada saat itu karyawan sedang sibuk merekap data tetapi karyawan lebih memilih melayani anggota tersebut dan membiarkan data yang sedang direkap.¹⁷

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa di BMT NU Cabang Pasean sudah menerapkan aspek *realistis* dengan hormat-menghormati, dan mampu melayani nasabah tanpa melihat strata ataupun membeda-bedakan antar nasabah.

5) *Shiddiq*

Pada dasarnya kejujuran lebih diutamakan dalam hal apapun, Syariah marketer harus memiliki prinsip tentang kejujuran berada di atas segalanya karena ketika marketer merasa dirinya diawasi oleh Tuhan maka ketika dalam produknya terdapat cacat, maka ia harus menyampaikan

¹⁵Nurul Rasyid, *Kepala Cabang BMT NU Cabang Pasean*, Wawancara Langsung (Selasa 30 Juli 2020)

¹⁶Abd Rahman, *Bagian Tabungan*, Wawancara Langsung (Sabtu 04 Juli 2020)

¹⁷ Observasi langsung, Setoran Tabungan (Jum'at 03 Juli 2020)

secara jujur kepada calon anggota. Oleh karena itu, ia akan senantiasa akan bersikap jujur baik dalam melakukan pemasaran ataupun yang lainnya.

Sifat *siddhiq* disampaikan Oleh Abdur rahman:

“Sifat jujur merupakan budaya kerja di BMT NU, selain itu sifat jujur juga merupakan salah satu sifat yang dimiliki oleh Nabi. Oleh karena itu kejujuran harus diutamakan dalam hal apapun baik ketika melakukan pemasaran, menyampaikan kepada anggota, intinya apapun itu. Karena manusia ini dilihat dari kejujurannya, sekali berbohong tidak akan dipercaya lagi.”¹⁸

Dan disampaikan juga oleh Zainatul Ulfa selaku Bagian Keuangan dan Adum:

“Memang sifat jujur harus tertanam bagi semua karyawan disini, karena bagaimana kita bisa dipercaya kalau kita sebagai pengelola saja tidak bisa bersifat jujur”¹⁹

Dan sifat *Shiddiq* ini dirasakan oleh Ibu Honainah selaku penabung

Sidik Fathonah :

“Alhamdulillah, selama ini saya tidak mendapati pihak BMT berbohong karena setiap saya menabung pasti uangnya dihitung dulu dan dipastikan nominalnya. Padahal saya sudah bilang kalau itu semua 300 pak gitu, tapi masih dihitung dulu. Apalagi saya orangnya engga gampang percaya, saya aja tabungannya minta 2 tabungan, 1 dipegang saya sendiri dan 1 nya dipegang pengelola. Ya alhamdulillah benar dan pengelola juga hati hati dan teeliti, karena saya kan tidak mungkin tiap hari menabung diantar ke BMT pastinya dijemput. apalagi saya mengkordinir uang atas nama lembaga tentunya setiap saya menabung banyak.”²⁰

Dapat disimpulkan bahwasanya di BMT NU Cabang Pasean sudah menerapkan sifat *shiddiq* pada karyawannya.

6) Amanah

Sifat *amanah* memiliki makna tanggung jawab dan pelaksanaan setiap tugas dan kewajiban . Amanah ditampilkan dalam pelayanan prima

¹⁸ Abd Rahman, *Bagian Penarik Tabungan*, Wawancara Langsung (Sabtu 04 Juli 2020)

¹⁹ Zainatul Ulfa, *Bagian Keuangan dan Adum*, Wawancara Langsung (Jum'at 03 Juli 2020)

²⁰ Honainah, *Anggota Sidik Fathonah*, Wawancara Langsung (Jum'at 10 Juli 2020)

dan berusaha menghasilkan yang terbaik dalam segala hal. Berdasarkan penjelasan oleh Nurul Rasyid:

“Selain sifat jujur, kita di sini juga harus berusaha memberikan hasil yang baik. Menjaga amanah dari nasabah kami dan juga bertanggung jawab misalnya dalam tabungan sidik fathonah ini penabung membuat 2 tabungan. Maka dari pihak pengelola akan terus memantau dan melakukan pengecekan setiap harinya dan dicocokkan dengan tabungan yang dipegang oleh penabung. Dan apabila penabung hanya membuat 1 buku tabungan yang dipegang oleh pengelola maka setiap menjemput akan kami lakukan pengecekan juga. Apabila ada kekeliruan misalkan salah dalam menginput atau apapun maka kami harus sigap dan cepat tangani, kita perbaiki dan klarifikasi secepat mungkin”²¹

Hal ini juga disampaikan oleh Abdur Rahman:

“Prinsip kerja yaitu jujur, giat dan ikhlas tanggung jawab menjadi landasan dasar karyawan dalam bekerja, misalnya ada tugas kita yang belum selesai jadi harus di selesaikan tepat waktu. Ketika waktunya menjemput tabungan, tetap kita laksanakan walaupun panas atau kadang tidak bertemu dengan orangnya, tetap kita mendatanginya setiap hari”²².

Sifat *amanah* ini dirasakan oleh bapak jumar seperti yang bapak jumar sampaikan:

“Biasanya kalau jemput tabungan itu biasanya pagi, ya kalau saya mau narik tabungan tinggal nelpon itu pasti diantarkan kerumah. Kalau saya engga ada dirumah ya ditelpon soalnya pernah saya lupa kalau pagi selalu jemput tabungan waktu itu saya lagi ada diluar. Ya kadang saya bisanya siang itu saya telpon itu nanti pasti dijemput kerumah”²³

Disampaikan juga oleh ibu Humaidah:

“Ibu nabungnya tidak tentu jadi jemputnya juga tidak tentu yang pasti kalau ibu nelpon itu langsung dijemput, ada 800 ada 1 juta ibu telpon, kadang setengah bulan sekali kadang sebulan. Biasanya dijemput kerumah karena lebih mudah lalu lintasnya, kalo saya tidak dirumah saya titipkan ke anak-anak ya dijemput nanti. Untuk

²¹Nurul Rasyid, *Kepala Cabang BMT NU Cabang Pasean*, Wawancara Langsung (Selasa 30 Juni 2020)

²²Abd Rahman, *Bagian Penarik Tabungan*, Wawancara Langsung (Sabtu 04 Juli 2020)

²³Jumar, *Anggota Sidik Fathonah*, Wawancara Langsung (Rabu 08 Juli 2020)

penarikan biasanya ibu nelpon sebulan sebelumnya, yang pasti ada tenggang waktu, tapi Alhamdulillah tiap penarikan uangnya ada dan dikasihya tepat waktu sesuai tanggal.”²⁴

Dan ditambahkan oleh Zainatul Ulfa :

“Pernah ada kejadian ada Anggota Sidik Fathonah, pada saat itu dia menabung 50 ribu tetapi esoknya complain ke pihak BMT kenapa di saldonya kemarin hanya 50 ribu padahal menurut dia kemarin menabung 100 ribu, sudah kami jelaskan bahkan pengelola yang lain juga tau tapi karena kami bertanggung jawab dengan apa yang terjadi pada penabung jadi dengan besar hati kami meminta maaf dan mengganti dengan menambah kan 50 ribu kesaldo penabung, ini merupakan bentuk tanggung jawab kami kepada anggota agar anggota penabung tetap percaya kepada BMT NU Pasean”.²⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di BMT NU cabang Pasean sudah menerapkan sifat *amanah* dengan penuh tanggung jawab dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

7) *Tabligh*

Marketer syariah di BMT NU Cabang Pasean bukanlah seorang yang kaku, fanatik terhadap ideologi tertentu dan eksklusif. Hal ini dibuktikan dengan penampilan marketer yang fleksibel tetapi sopan tanpa mengurangi estetika dan menyampaikan keterbukaan atau transparansi dengan bahasa yang mudah dan dapat di mengerti sehingga mudah dipahami.

Hal ini berkaitan dengan yang dijelaskan oleh Abdur rahman:

“Sifat tabligh yang diterapkan oleh kami adalah menunjukkan sikap atau sifat keterbukaan dan transparansi sesuai dengan taqline di BMT artinya mulai dari kita pertama harus tau dulu apa keinginan calon nasabah kita misal berkeinginan menabung pada sidik fathonah kemudian kedua setelah itu kita menjelaskan dulu dari produk sidik fathonah ini kemudian untuk selanjutnya

²⁴Humaidah, *Anggota Sidik Fathonah*, Wawancara Langsung (Senin 20 September 2020)

²⁵Zainatul Ulfa, *Bagian Keuangan dan Adum*, Wawancara Langsung (Jum'at 03 Juli 2020)

membuatkan 2 buku tabungan agar sama sama kroscek, nanti dari pihak penabung sidik fathonah tersebut bisa kroscek setiap hari terkait saldo tabungannya. Apabila tidak ingin membuat 2 buku tabungan tidak apa apa. Jadi hanya dipegang oleh pengelola”.²⁶

Hal ini diperkuat dengan hasil Observasi di kediaman Ibu honainah selaku anggota penabung Sidik Fathonah yang membuat 2 buku tabungan, satu dipegang oleh karyawan sedangkan satunya dipegang sendiri oleh Ibu Honainah, alasan beliau membuat 2 buku tabungan karena dapat melihat perkembangan saldo tabungannya setiap hari, dan dapat dicek sendiri”²⁷

Kemudian ditambahkan oleh Nurul Rasyid:

“Ketika kita melakukan pemasaran kita menyampaikan dengan baik dan sopan dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dan kami jelaskan mulai dari akadnya, sidik fathonah itu gimana, sampai anggota benar benar paham sehingga tidak ada kesalahpahaman dikemudian hari”²⁸

Dan disampaikan oleh ibu Mardiyah selaku anggota:

“Saya senangnya karena pelayanannya sopan, sabar, saya sering bertanya pasti dijelaskan sampai saya mengerti, seperti waktu pertama daftar itu dijelaskan juga caranya, tabungannya boleh diambil kapan, ditawarkan juga apa saya mau buat 2 tabungan, dan dijelaskan juga kalau saya mau nabung dijemput”.²⁹

Ditambahkan oleh ibu Khoiriyah:

“Ketika diakhir saya penarikan saya dijelaskan mbk karena saya mendapatkan beasiswa sebesar 700 ribu awalnya berupa buku tapi dari pihak BMT boleh di uangkan jadi saya milih diuangkan nanti saya uangnya lokasikan ke sekolah, sebenarnya saya tidak melihat untung enggaknya mbk yang penting uang saya aman”³⁰

Berdasarkan pernyataan tersebut di BMT NU Cabang Pasean menerapkan sifat *tabligh* dengan sikap transparansi atau bekerja dengan

²⁶ Abd Rahman, *Bagian Penarik Tabungan*, Wawancara Langsung (Sabtu 04 Juli 2020)

²⁷ Observasi Langsung, Silaturahmi Nasabah, Lebak Batukerbuy Pasean (Jum'at 10 Juli 2020)

²⁸ Nurul Rasyid, *Kepala Cabang BMT NU Cabang Pasean*, Wawancara Langsung (Selasa 30 Juni 2020)

²⁹ Mardiyah, *Anggota Sidik fathonah*, Wawancara Langsung (Sabtu 11 Juli 2020)

³⁰ Khoiriyah, *Anggota Sidik fathonah*, Wawancara Langsung (Senin 28 September 2020)

keterbukaan, sopan dan tidak kaku, dan menyampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami.

8) *Fathanah*

Seorang marketer syariah harus paham betul tentang seluruh produk yang akan ditawarkannya termasuk kaidah fiqhnya juga. Sifat ini akan menumbuhkan kreativitas dan kemampuan untuk melakukan berbagai macam inovasi yang bermanfaat. Sifat jujur, terbuka, dan tanggung jawab saja tidak cukup dalam mengelola bisnis secara professional. Oleh karena itu, tentu pendidikan dan pelatihan sangat diutamakan, karena berkaitan dengan kepahaman dan keilmuan *marketer* tentang seluruh produk yang ditawarkan. Namun, kecerdasan saja tidak cukup tanpa adanya semangat, keuletan dan ketekunan. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Nurul Rasyid:

“Terkait masalah basic atau pengalaman akademisi, tidak semua orang mampu bekerja dan mengabdikan sesuai etika syariah karena apa? Sepintar apapun orang itu kalau tidak ulet, kalau tidak telaten tidak semangat, tidak akan ada yang namanya pengelola bisa jaya dan sukses. Untuk penguasaan materi bisa melalui magang, magangnya itu bukan masalah di IT, tapi di pemasaran produk, baru setelah itu diklat di pusat untuk penguasaan materi dan IT nya.”³¹

Hal ini juga disampaikan oleh Abd Rahman:

“Titel bukanlah persoalan untuk mengabdikan di BMT NU, yg penting ada kemauan, bersungguh-sungguh ada niat tulus dan ikhlas untuk mengabdikan. Kemudian untuk pengelola yang akan mengabdikan di BMT NU harus mengikuti magang dulu beberapa bulan untuk memahami materi-materinya baru kemudian diklat. Diklat ini wajib bagi seluruh pengelola kurang lebih sekitar 1 minggu, setiap pengelola dilakukan penggodokan secara khusus sesuai bidangnya artinya begini kalau misalkan yang ikut diklat waktu itu nanti bagian tabungan, nanti di fokuskan pada bagian tabungan

³¹Nurul Rasyid, *Kepala Cabang BMT NU Cabang Pasean*, Wawancara Langsung (Selasa 30 Juni 2020)

bagaimana cara pemasarannya bagaimana cara perekrutannya kemudian bagaimana cara menangani masalah-masalah di lapangannya, itu semuanya dilakukan pemantapan. Setelah itu akan di sahkan sebagai pengelola dan mendapat SK dan 3 tahun kemudian baru bisa menjadi karyawan tetap.”³²

Kemudian ditambahkan oleh pernyataan Zainatul Ulfa:

“Memang kami karyawan di sini tidak asal masuk menjadi karyawan di BMT NU, kita ikut tes dulu kemudian kalau lulus kita dinyatakan karyawan magang selama satu tahun dan belajar materi tentang produk-produk di BMT NU dan apabila karyawan magang tidak produktif bisa diberhentikan secara terhormat, setelah itu diklat dan dikontrak, dinyatakan karyawan tetap setelah 3 tahun”³³

Berdasarkan hasil wawancara mengenai penerapan sifat *fathanah* di BMT NU, dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk profesionalitas atau intelektual bisa diperoleh setelah melakukan diklat dan pelatihan serta magang.

b. Kendala yang dihadapi dalam *spiritual marketing* dalam membangun kepercayaan anggota pada Simpanan Pendidikan Fathonah di BMT NU Cabang Pasean.

Setiap perbuatan, pekerjaan apalagi dalam usaha bisnis pasti ada kendala, hambatan ataupun masalah. Begitupula di BMT NU Cabang Pasean tidak lepas dari kendala yang dihadapi di lapangan pada saat melakukan pemasaran. Akan tetapi, hal tersebut tidak mengurangi semangat para pengelola dalam rangka mengabdikan dan menjunjung tinggi nilai-nilai syariat agar senantiasa dipercaya dan menjaga emosional para anggota penabung. Hal ini disampaikan oleh Nurul rasyid sebagai berikut:

³² Abd Rahman, *Bagian Penarik Tabungan*, Wawancara Langsung (Sabtu 04 Juli 2020)

³³ Zainatul Ulfa, *Bagian Keuangan dan Adum*, Wawancara Langsung (Jum'at 03 Juli 2020)

“Kendala, hambatan, dan masalah itu pasti ada apalagi dalam bisnis. Misalnya ketika bersosialisasi tanggapan masyarakat di antaranya pertama karena BMT NU Cabang Pasean berdirinya agak akhir katanya, kedua karena BMT NU berdirinya lambat. Lebih awal keuangan lain cth Sidogri, Nuri atau Bri. Kami apabila sosialisasi bukan langsung closing, tidak langsung nabung lambat laun ketika nasabah membutuhkan Bmt maka langsung menabung dengan catatan ketika sosialisasi bmt Cabang Pasean membawa formulir atau brosur dan dikasih contact person. Contohnya Di dempoh tak seorang pun, lambat laun ada. Apapun tanggapan masyarakat jangan diambil hati, Kita harus yakin dan berpegang teguh pada SOP dan budaya kerja kita dan juga optimis.”³⁴

Sebagaimana juga dijelaskan oleh Abdur rahman:

“Kendalanya biasanya itu pada calon-calon penabung yang entah nanti respon di lapangan langsung bergabung atau tidak, tidak bergabung bisa karena segi perekonomiannya seperti belum ada penghasilan apa lagi jaman sekarang perekonomian sangat sulit. Kemudian banyaknya saingan dari BMT NU , seperti lembaga lain. Dan kadang ada anggota yang complain karena bagi hasilnya tidak memuaskan atau tidak sebanyak lembaga keuangan lainnya. Maka kita selaku pengelola tetap sabar dan menjaga emosional anggota dengan cara melakukan pendekatan kepada anggota. Tidak boleh bagi pengelola untuk membalas dengan emosi juga.”³⁵

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap perbuatan bisnis pasti ada kendala tetapi tetap optimis dan sabar.

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan data lapangan yang peneliti kumpulkan dari berbagai macam pengumpulan data, baik dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi di BMT NU Cabang Pasean , maka dapat ditemukan hasil temuan penelitian sebagai berikut:

1. Implementasi *spiritual marketing* dalam membangun kepercayaan pada anggota simpanan pendidikan Fathonah di BMT NU Cabang

³⁴Nurul Rasyid, *Kepala Cabang BMT NU Cabang Pasean*, Wawancara Langsung (Selasa 30 Juni 2020)

³⁵Abd Rahman, *Bagian Penarik Tabungan*, Wawancara Langsung (Sabtu 04 Juli 2020)

Pasean Berdasarkan Karakteristik Pemasaran Syariah *Theistis (Rabbaniyah)*, *Etis (akhlaqiyyah)*, *Realistis (Al-Waqi'iyah)*, *Humanistis (Al-Insaniyyah)* dan Etika pemasaran Syariah *Shiddiq, Amanah, Tabligh dan Fathanah*.

- a) Pada aspek Teistis (*Rabbaniyah*), BMT NU Cabang Pasean menerapkannya dalam bentuk rutin membaca do'a bersama setiap hari dan nuansa Islami juga terasa di dalam kantor BMT NU dengan terdapat tulisan Arab di dinding tembok seperti "Allah", "Muhammad" dan ayat kursi.
- b) *Etis (Akhlaqiyyah)* Pengelola BMT NU Cabang Pasean menunjukkan akhlaq dengan bertutur kata yang baik, murah senyum menghormati dan merendahkan diri.
- c) *Realistis (Al-Waqi'iyah)* Pengelola di BMT NU memakai seragam seperti biasanya meskipun sosialisasi baik kelembaga atau kemuslimat fatayat. Dan ketika memasarkan produknya menyampaikan dengan detail apa adanya.
- d) *Humanistis (Al-Insaniyyah)* Pengelola dalam memasarkan produknya, dan melayani nasabahnya tidak memilih dan tidak membeda-bedakan antar anggota sidik fathonah.
- e) *Shiddiq* Pengelola menerapkan sifat jujur karena bagaimana mungkin dipercaya oleh nasabah jika karyawannya tidak jujur, dan seseorang dilihat dari kejujurannya.
- f) Amanah pada BMT NU kepada Anggota sidik fathonah ditampilkan dalam tanggung jawab dan berusaha menghasilkan yang terbaik.

- g) Sifat Tabligh yang diterapkan pada BMT NU Cabang Pasean terhadap anggota Sidik fathonah menyampaikan keterbukaan atau transparansi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan tidak kaku.
- h) Fathanah Di BMT NU Cabang Pasean profesionalitas atau intelektual bisa diperoleh setelah melakukan diklat dan pelatihan serta magang,

2. Kendala yang dihadapi dalam *spiritual marketing* dalam membangun kepercayaan anggota pada Simpanan Pendidikan Fathonah di BMT NU Cabang Pasean

- a) Tanggapan masyarakat bahwa BMT NU Cabang Pasean berdirinya lebih akhir dan lambat dari pada lembaga keuangan lain di Pasean.
- b) Dibanding-bandingkan dengan lembaga lain.
- c) Calon penabung yang tidak langsung menabung karena kesulitan ekonomi.

Upaya yang dilakukan untuk menghadapi kendala tersebut adalah tetap yakin, optimis, dan menjaga emosional anggota.

C. Pembahasan

Dalam pembahasan ini peneliti mengkaji hasil data lapangan yang sudah dilakukan untuk mengetahui *spiritual marketing* di BMT NU Cabang Pasean khususnya dalam membangun kepercayaan anggota sidik fathonah sebagaimana ditetapkan dalam fokus penelitian.

1. Implementasi *spiritual marketing* dalam membangun kepercayaan pada anggota simpanan pendidikan Fathonah di BMT NU Cabang Pasean Berdasarkan Karakteristik Pemasaran Syariah *Theistis (Rabbaniyah), Etis (akhlaqiyyah), Realistis (Al-Waqi'iyah), Humanistis*

(Al-Insaniyyah) dan Etika pemasaran Syariah *Shiddiq, Amanah, Tabligh dan Fathanah.*

a. *Theistis (Rabbaniyyah)*

Salah satu ciri khas *syariah marketing* yang tidak dimiliki dalam pemasaran konvensional yang dikenal selama ini adalah sifatnya yang religius (*diniyyah*). Jiwa seorang syariah marketer meyakini bahwa hukum-hukum syariat yang bersifat *theistis* atau bersifat ketuhanan ini adalah hukum yang paling adil, paling sempurna, paling selaras dengan segala bentuk kebaikan dan menyebar luaskan kemaslahatan. Karena merasa cukup akan segala kesempurnaan dan kebaikannya dia rela melaksanakannya.³⁶

Syariah marketing sangat peduli dengan nilai (*value*). Karena bisnis syariah adalah bisnis kepercayaan, bisnis berkeadilan, dan bisnis yang tidak mengandung tipu muslihat di dalamnya. Selain itu, para syariah marketer juga senantiasa menjauhi segala larangan-larangan dengan sukarela, pasrah, dan nyaman karena terdorong oleh bisikan dari dalam dirinya sendiri dan bukan paksaan dari luar. Karena mereka sadar bahwa Allah senantiasa mengawasi segala perbuatan mereka.

Syariah marketer harus membentengi diri dengan nilai-nilai spiritual karena marketing memang akrab dengan penipuan, sumpah palsu, *riswah* (suap) dan korupsi.³⁷ Jika suatu saat hawa nafsu menguasai dirinya lalu ia melakukan pelanggaran terhadap perintah syariah, misalnya

³⁶Hermawan Karta Jaya, Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: Mizan Pustaka, 2006), hlm, 28-30

³⁷ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 17.

mengambil uang yang bukan haknya, memberi keterangan palsu, ingkar janji dan sebagainya, niscaya ia akan merasa berdosa.

Karakteristik syariah marketing yang di implementasikan BMT NU Cabang Pasean salah satunya adalah *teistis (Rabbaniyah)*. Nuansa Islami terasa ketika masuk ke dalam ruangan kantor, kemudian melihat di dinding tembok terdapat tulisan-tulisan Arab yang bertujuan untuk memberikan motivasi serta membangun semangat bagi karyawan atau nasabah yang datang ke BMT NU Cabang Pasean. Seperti Lafadz ‘Allah’, dan ‘Muhammad’.

Spiritualisasi sebagai prinsip dan etos kerja juga ditunjukkan oleh manajemen di BMT NU Cabang Pasean. Hal ini dapat dilihat dari kebiasaan yang ditanamkan oleh kepala cabang kepada karyawannya, dimana rutin setiap hari hendak memulai aktifitasnya di dahului dengan membaca do’a berjemaah atau bersama.

Tidak hanya itu, marketer di BMT NU Cabang Pasean menerapkan kebiasaan setiap perbuatan atau pekerjaan apapun itu selalu diawali dengan pembacaan Bismillah, hal ini di maksudkan agar merasa dirinya selalu diawasi oleh Allah sehingga akan terus berhati-hati dalam melaksanakan pekerjaan dan berharap dilancarkan segala urusannya. Tak lupa pula ketika bertemu atau menjemput tabungan karyawan mengucapkan salam kepada anggota atau nasabahnya.

b. *Etis (Akhlaqiyyah)*

Keistimewaan yang lain dari *syariah marketer* adalah mengedepankan masalah akhlak dalam seluruh aspek kegiatannya.

Pemasaran Syariah merupakan konsep pemasaran yang mengedepankan nilai-nilai moral dan etika tanpa peduli dari agama manapun, karena hal ini bersifat universal yang diajarkan oleh semua agama. Rasulullah bersabda kepada Ummatnya yang artinya “*Sesungguhnya aku di utus untuk menyempurnakan akhlaq yang mulia*”. Oleh karena itu, sudah sepatutnya ini bisa menjadi panduan bagi *syariah marketer* untuk selalu memelihara moral dan etika dalam setiap tutur kata, perilaku dan keputusan-keputusannya.³⁸

Pentingnya etika dan moral yang baik menjadi suatu kemestian dalam kegiatan bisnis sehingga tercipta hubungan persaudaraan yang baik antara karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dan para anggotanya. Aspek *Etis (Akhlaqiyah)* juga terlihat pada pengelola BMT NU Cabang Pasean, yang sangat mengedepankan nilai-nilai etika, moral, dan kepercayaan anggotanya. Dalam aktifitas kerjanya juga nampak bahwa pengelola ramah, tidak asal masuk rumah nasabah dan rutin menjemput tabungan. Hal ini dilakukan agar tercipta hubungan persaudaraan dan kekeluargaan yang baik dan mendapatkan kepercayaan dari nasabah khususnya Anggota Sidik fathonah karena kepercayaan merupakan asset terbesar bagi BMT NU cabang Pasean.

c. *Realistis (Al waqiiyah)*

Syariah marketer bukanlah berarti para pemasar itu harus berpenampilan ala bangsa Arab dan mengharamkan dasi. Namun *Syariah marketer* haruslah tetap berpenampilan bersih, rapi dan bersahaja apapun

³⁸Ibid, hlm, 32-33.

model atau gaya berpakaian yang dikenakan. Juga harus sesuai dengan kenyataan, tidak mengada-ngada, apalagi menjurus pada kebohongan. Semua transaksi yang dilakukan harus berlandaskan pada realitas, tidak membeda-bedakan orang sebagaimana yang telah dicontohkan oleh Rosulullah Saw.

Hal ini sesuai dengan yang Rosulullah ajarkan tentang sifat realistis yaitu jika menjual barang ada yang cacat, maka katakan pada calon pembeli bahwa barang itu ada sedikit cacatnya. Jika pembeli setelah diberi tahu masih tetap memiliki barang tersebut betul-betul baik dan sempurna padahal ada cacatnya. Bahkan makanan yang basah jangan disimpan di bawah, tapi naikkan keatas agar dapat dilihat oleh pembeli. Demikianlah yang diajarkan Rosulullah sangat realistis dan jangan sekali-sekali mengelabui orang, ini harus diikuti oleh ummatnya.³⁹

BMT Cabang Pasean bukanlah lembaga yang kaku, fanatis terhadap ideologi tertentu dan eksklusif. Hal ini dibuktikan dengan penampilan karyawan yang fleksibel tetapi sopan tanpa mengurangi estetika, rapi, berseragam dan sesuai dengan syariat Islam. Selain itu marketer di BMT NU Cabang Pasean ketika memasarkan produk simpanan pendidikan fathonah menyampaikan dengan apa adanya tidak mengada-ngada baik prosesnya hingga bagi hasil dan akadnya.

d. *Humanistis (Al-Insaniyyah)*

Syariat Islam adalah syariah *humanistis (al-Insaniyyah)*. Syariah Islam diciptakan untuk manusia sesuai dengan kapasitasnya tanpa

³⁹ Ismail Nawawi Uha, *Manajemen Perbankan Syariah* (Jakarta: CV Dwiputra Pustaka Jaya, 2014), hlm, 511-512.

menghiraukan ras, warna kulit, kebangsaan dan status. Hal ini yang membuat syariah memiliki sifat universal sehingga menjadi syariat humanistik universal.⁴⁰

Dengan memiliki nilai humanistik akan menjadi manusia yang terkontrol dan seimbang (*tawazun*), bukan manusia serakah, yang menghalalkan segala cara untuk meraih keuntungan sebesar-besarnya. Juga dari segi marketer sendiri, jangan menjadi manusia serakah atau menguasai segala-galanya, menindas dan merugikan orang lain.⁴¹

Aspek *Humanistik (al-Insaniyah)* juga telah diimplementasikan di BMT NU Cabang Pasean dengan memasarkan produknya, dan melayani nasabahnya tidak memilah dan tidak membeda-bedakan antar anggota, semua di layani dengan sama baik anggota sidik fathonah atas nama perorangan dan atas nama lembaga, baik yang menabung sedikit atau banyak, baik yang menengah keatas atau menengah kebawah. Hal ini bertujuan agar menjaga sikap tenggang rasa dan menciptakan rasa kepercayaan dan kesetiaan anggota di BMT NU Cabang pasean.

Berdasarkan etika pemasaran syariah:

a Shiddiq

Shiddiq artinya memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan,, keyakinan, dan perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Tidak ada satu ucapan pun yang saling bertentangan dengan perbuatan. Allah SWT. Senantiasa memerintahkan kepada setiap orang beriman untuk memiliki sifat *shiddiq* dan menciptakan lingkungan yang *shiddiq*. Di dalam Al-quran *shiddiq*

⁴⁰ Hermawan Kerta jaya, Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: Mizan Pustaka, 2006), hlm. 38

⁴¹ Ismail Nawawi Uha, *Manajemen Perbankan Syariah*, hlm, 512.

disebut sebanyak 154 kali. Ini menandakan pentingnya sikap shiddiq bagi perilkumanusia dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, shiddiq merupakan salah satu sifat kenabian.⁴²

Sifat jujur merupakan budaya kerja di BMT NU. Pengelola di BMT NU juga sangat mengutamakan sifat shiddiq dalam hal apapun baik dalam melakukan pemasaran ataupun kegiatan lainnya dan juga untuk menjaga kepercayaan dari para Aggotanya khususnya anggota simpanan pendidikan fathonah. Sifat jujur dari pengelola juga terlihat dari pernyataan anggota yang merasa tidak mendapati pihak BMT NU berbohong dengan menghitung, memastikan nominal sebelum diinput pada rekening anggota dan selalu hati-hati serta teliti.

b Amanah

Amanah memiliki makna tanggung jawab dan melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan prima dan *ihsan* (berusaha menghasilkan yang terbaik) dalam segala hal. Dalam Islam diyakini bahwa setiap tindak-tanduk kita selalu dalam pengawasan malaikat yang senantiasa mencatat kebaikan dan keburukan manusia. Dalam konteks inilah *amanah* berkiprah.⁴³

Amanah pada BMT NU kepada Anggota sidik fathonah telah diterapkan dengan melakukan sikap bertanggung jawab, pelayanan prima dan berusaha menghasilkan yang terbaik dalam segala hal. Selalu melakukan pengecekan, pencocokan, dan sigap apabila ada kekeliruan, dan juga tepat

⁴²Nur Riyanto Al-Arif, *Dasar-dasar pemasaran bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 24.

⁴³Ibid, hlm. 27.

waktu dalam penjemputan tabungan tidak peduli panas meskipun terkadang tidak bertemu dengan penabung.

c Tabligh

Tabligh artinya mengajak dengan hikmah, sabar, argumentative, dan persuasive sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran islam dalam setiap gerak aktifitas ekonomi yang dilakukan sehari-hari. Seorang pemasar syariah harus mempromosikan dirinya tidak hanya sebagai presentasi dari perusahaan namun turut pula sebagai juru dakwah dalam pengembangan ekonomi Syariah. Karena masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang ekonomi Syariah, dan itulah yang menjadi tugas dari pemasar Syariah.⁴⁴

Sifat *Tabligh* telah diterapkan pada BMT NU Cabang Pasean terhadap anggota Sidik fathonah ditampilkan dengan menyampaikan dan sikap keterbukaan atau transparansi, tidak kaku dan sopan. Menyampaikan menggunakan bahasa yang mudah dipahami sehingga mudah dimengerti dan pesan bisnis tersampaikan dengan baik hal ini bertujuan agar tidak anggota ataupun calon anggota benar-benar paham tentang produk syariah yang ditawarkan di lembaga dan menghindari kesalahpahaman di kemudian hari.

d Fathanah

Fathanah dapat diartikan intelektual, kecerdikan dan kebijaksanaan. Dalam bisnis, implikasi ekonomi sifat *fathanah* adalah bahwa

⁴⁴ Ibid, hlm. 28.

segala aktivitas dalam manajemen suatu perusahaan harus dengan kecerdasan, dengan mengoptimalkan semua potensi akal yang ada untuk mencapai tujuan. Memiliki sifat jujur, benar dan bertanggung jawab saja tidak cukup dalam mengelola bisnis secara professional. Para pelaku bisnis Syariah juga harus memiliki sifat *fathanah*, yaitu sifat cerdas, cerdik dan bijaksana, agar perusahaannya bisa lebih efektif dan efisien serta mampu menganalisis situasi persaingan (*competitive setting*) dan perubahan-perubahan (*change*) di masa yang akan datang.⁴⁵

Bagi pengelola BMT NU memiliki sifat jujur, benar dan bertanggung jawab saja tidak cukup. Seorang *marketer* juga harus paham tentang seluruh produk yang ditawarkan oleh BMT termasuk kaidah fiqhnya secara dasar. Oleh karena itu di BMT NU Cabang Pasean telah menarapkan sifat fathonah dengan profesionalitas atau intelektual yang bisa diperoleh setelah melakukan diklat dan pelatihan serta magang, akan tetapi pengetahuan saja tidak cukup tanpa disertai dengan keuletan dan kesungguhan untuk mengabdikan. Sifat ini akan menumbuhkan kreativitas dan kemampuan untuk melakukan berbagai macam inovasi yang bermanfaat.

Dari hasil pembahasan yang dipaparkan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa ada kesesuaian antara teori yang ada dengan praktik yang terjadi atau yang diterapkan di BMT NU Cabang Pasean.

⁴⁵Hermawan Kertajaya, Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, hlm. 129-130

2. Kendala yang dihadapi dalam *spiritual marketing* dalam membangun kepercayaan anggota pada Simpanan Pendidikan Fathonah di BMT NU Cabang Pasean

Dalam usaha dan berbisnis pasti tidak luput dengan kendala ataupun hambatan yang dihadapi. Seperti halnya BMT NU Cabang Pasean tentunya tidak lepas dari kendala dalam melakukan pemasaran produk tabungan Sidik Fathonah dan membangun kepercayaan khususnya anggota sidik Fathonah, diantaranya tanggapan masyarakat yang tidak langsung menabung dan banyaknya pesaing. Tidak sedikit juga dari masyarakat ada yang membanding-bandingkan dengan lembaga lain yang lebih awal berdirinya dari pada BMT NU Cabang Pasean. Selain itu sulitnya perekonomian juga berdampak pada BMT NU Cabang pasean seperti nasabah yang tidak langsung bergabung menjadi anggota karena pendapatan mereka berkurang. Namun, hal tersebut tidak mengurangi semangat para pengelola dengan sabar dan optimis dalam rangka mengabdikan dan menjunjung tinggi nilai-nilai syariat agar senantiasa menciptakan perekonomian masyarakat yang lebih baik serta dapat dipercaya dan menjaga emosional para anggota penabung.