BAB III

ETIKA MARKETER DAN PENINGKATAN JUMLAH ANGGOTA DI KSPPS MUI BUNGAH GRESIK

A. Profil KSPPS MUI Bungah Gresik

1. Gambaran umum KSPPS MUI Bungah Gresik

Berdirinya KSPPS MUI Bungah dirintis oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) kabupaten Gresik. KSPPS MUI Bungah Gresik mendapat badan hukum operasional pada tanggal 3 April 2012 dari Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian kabupaten Gresik dengan Surat Keputusan Nomor: 09/BH/XVI-6/437.56/IV/2012.¹ MUI Gresik dalam rangka melaksanakan perannya dalam pengembangan ekonomi masyarakat Gresik dengan semboyan kota santri, memiliki program dalam pengembangan ekonomi berbasis syariah.

Untuk melaksanakan fungsinya, pada tanggal 5 Mei 2012 MUI Gresik yang diketuai oleh KH. Moh. Chusnan Ali meresmikan pendirian sebuah lembaga keuangan syariah yang disebut Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Mitra Usaha Ideal yang sering disebut KJKS-MUI di kecamatan Bungah kabupaten Gresik Jl. Raya Bungah KM. 18 KSPPS Mitra Usaha Ideal Bungah-Gresik dan kantor cabang Jl. Raya Hulaan No.09 Menganti-Gresik.² Usaha KSPPS ditandai dengan pembukaan yang diresmikan oleh wakil bupati Gresik Drs. H. Moh. Qosim, M.Si dan ketua

¹ KSPPS MUI Bungah Gresik, *Profil KSPPS MUI* (Gresik: KSPPS MUI, t.t.), 1.

² Rudianto, Wawancara, Gresik, 8 Oktober 2016.

MUI provinsi Jawa Timur Drs. KH. Abd. Shomad Bukhori bertempat di kantor Bungah Gresik.

Berdirinya sebuah KJKS tersebut tidak lepas dari pro-kontra dari internal maupun eksternal dengan alasan kepercayaan dan kekhawatiran terhadap eksistensi KJKS-MUI yang berbasis syariah tersebut. Namun dengan tujuan dan tekad yang kuat untuk membumikan ekonomi rabbani dalam praktik kehidupan ekonomi masyarakat demi mencapai kemaslahatan umat di dunia serta akhirat, KJKS-MUI berhasil melewati setiap masalah yang menghambat perkembangannya.

Sebagai modal awal didukung oleh dewan pendiri yang berjumlah 27 anggota, gabungan dari pengurus MUI kabupaten Gresik dan tokoh-tokoh yang mempunyai kepedulian terhadap perekonomian dengan sistem syariah. Modal awal yang dikumpulkan dari simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan khusus anggota dengan jumlah anggota 46 orang sebesar Rp. 339.800.000.

Perkembangan secara signifikan terlihat pada perkembangan aset perusahaan. Pada tahun 2012 KJKS-MUI hanya memiliki total aset Rp. 1.117.023.647, pada tahun 2013 tumbuh menjadi Rp. 1.417.294.988, kemudian melonjak lagi pada bulan Desember 2014 menjadi Rp. 2.842.424.826,42. KJKS-MUI memiliki prinsip yang kuat yakni "kami

harus bisa membangun kepercayaan terlebih dahulu" serta tidak melupakan kekompakan kekeluargaan antar pengurus dan anggota.³

KJKS MUI menunjukkan perkembangannya sebagai koperasi dengan mengganti nama menjadi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Mitra Usaha Ideal (KSPPS MUI) berdasarkan instruksi Kementrian Koperasi dan UMKM Republik Indonesia pada bulan Januari 2016. Untuk menunjukkan perluasan wilayah kerja, KSPPS MUI membuka kantor kas di KH.Zaini Mriyunan RT.02/RW.02 Sidayu Gresik mempermudah anggota atau calon anggota melakukan transaksinya. Pada tanggal 1 Maret 2016 KSPPS MUI Bungah Gresik mendapat perluasan seluruh Timur dengan nomor PAD kerja Jawa P2T/8/09.02/01/III/2016.

Perkembangan ditunjukkan melalui peningkatan penabung dan pembiayaan. Sampai bulan Juni 2016 jumlah penabung 4.508 dengan total tabungan Rp. 3.780.389.285,00. Jumlah pembiayaan 1.243 anggota dan calon anggota sebesar Rp. 5.237.197.585,00. Sedangkan jumlah calon anggota di KSPPMUI kantor kas sidayu masih 140 calon anggota, mengingat kantor tersebut baru tahun 2016 membuka kantor kas di Sidayu.

2. Visi dan Misi KSPPS MUI Bungah Gresik

KSPPS MUI Bungah Gresik memiliki visi Islami, Sehat, Sejahtera, Bermanfaat dan Terpercaya disingkat dengan ISBAT. Sedangkan misinya

³ Rudianto, et al., *Majalah Koperasi Jasa Keuangan Syariah Mitra Usaha Ideal* (Gresik: Koperasi Jasa Keuangan Syariah Mitra Usaha Ideal Bungah Gresik, 2015), 5.

mengelola KSPPS MUI Bungah Gresik sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, mendorong keluarga KSPPS MUI Bungah Gresik berprilaku dan bertindak menurut kaidah-kaidah Islam, meningkatkan profesionalisme SDM di lingkungan KSPPS MUI Bungah Gresik demi terwujudnya lembaga keuangan yang Islami, sehat, berkembang dan berkah, meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat, memanfaatkan teknologi informasi *up to date* dengan mengedepankan transparansi, akuntabilitas dan amanah.

3. Struktur organisasi KSPPS MUI Bungah Gresik

Struktur organisasi merupakan bagian penting dalam suatu lembaga khususnya lembaga keuangan, supaya tercipta kinerja yang efektif dan efisien. Struktur organisasi dalam KSPPS-MUI Gresik diantaranya adalah:4

a. Kepala Cabang

Kepala Cabang merumuskan dan menguji kembali kebijakan-kebijakan dan rencana, mengatur dan mengevaluasi langsung keseluruhan kegiatan-kegiatan dari perusahaan atau organisasi (kecuali organisasi kepentingan khusus dan departemen pemerintah) dengan dukungan dari manajer-manajer lainnya.

b. Kasir

Kasir adalah pemegang kas (uang); orang yg bertugas menerima dan membayarkan uang. Melayani penyetoran dan penarikan tabungan

-

⁴ Ibid., ii.

umum, melayani setoran angsuran pembiayaan, melayani pencairan tabungan berjangka, mencatat setiap transaksi pemasukan atau pengeluaran keuangan, menyusun dan menyerahkan laporan keuangan kepada kepala cabang secara berkala, bertanggungjawab terhadap kesesuaian catatan keuangan dengan jumlah uang, melaksanakan dan bertanggungjawab terhadap seluruh tugas yang diberikan oleh pimpinan.⁵

c. Administrasi

Adapun tugas-tugas bagian administrasi meliputi bon pagi, cek transaksi, transaksi JL (jurnal lain-lain), pengetikan akad dan surat-surat lainnya yang dibutuhkan, pengarsipan, tutup kas (mengembalikan uang ke brankas), backup system, kirim permohonan persetujuan pembiayaan ke kantor pusat (email) bagi kantor cabang. Membuat laporan kepada kepala cabang, admin pusat dan/atau manager (harian, mingguan, bulanan, tahunan) bagi kantor cabang. Mengirim ID dan password team viewer tiap pagi (setelah menyalakan komputer) bagi kantor cabang kepada auditor. Setiap akhir minggu mencetak rekening koran tabungan pusat di kantor cabang begitu juga sebaliknya. Serta mengarsip dan mengeluarkan jaminan (untuk ganti plat/balik nama/tukar jaminan).

.

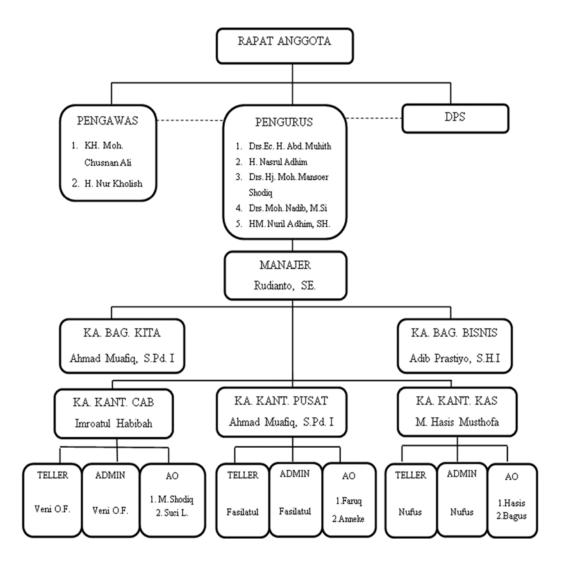
⁵ Moh. Chusnan Ali, et al., *Standar Operasional Manajemen dan Standar Operasional Prosedur* (Gresik: KSPPS MUI Bungah Gresik, t.t.), 104.

d. AO (Account Officer)/Marketing

Marketing atau pemasaran berperan penting bagi semua usaha, karena pemasaran mempunyai kedudukan sebagai penghubung antara perusahaan pembuat produk dengan konsumen atau masyarakat sebagai pemakai produk. Adapun tugas-tugas AO/Marketing meliputi mengenalkan, menawarkan serta menjual produk (simpanan, pembiayaan, jasa, ziswa) KSPPS MUI melalui promosi sesuai dengan target yang direncanakan, melayani kebutuhan anggota dan atau calon anggota. Mampu melihat dan melaporkan perubahan dalam pasar yang terkait dalam pema<mark>sa</mark>ran yang s<mark>edang</mark> dilakukan, membuat programprogram pemasar<mark>an yang jitu dan</mark> efektif untuk memperoleh anggota yang lebih besar, bertanggungjawab terhadap pemasaran produk pembiayaan bertanggungjawab untuk menjaga dan tabungan, hubungan baik dengan anggota, mencari anggota potensial baik untuk tabungan dan pembiayaan, melaksanakan survey dan analisa pengajuan pembiayaan kepada manager/kepala cabang, dan bertanggungjawab terhadap penagihan pembiayaan.6

⁶ Ibid., 105.

Gambar 1.1 Struktur Organisasi KSPPS MUI Bungah Gresik



4. Produk-produk

Lembaga keuangan syariah KSPPS Mitra Usaha Ideal Gresik juga mempunyai beberapa produk yang ditawarkan kepada masyarakat atau nasabah diantaranya:⁷

- a. Produk Simpanan / Tabungan
 - 1) Tabungan Umum Syari'ah;
 - 2) Tabungan Peduli Siswa;
 - 3) Tabungan Qurban dan Aqiqah;
 - 4) Tabungan Haji/Umroh;
 - 5) Deposito Be<mark>rja</mark>ngka.
- b. Pembiayaan
 - 1) Mudarabah
 - 2) Rahn maal Ijaroh
 - 3) Qard
- c. Point Payment Online Banking (PPOB)
 - 1) Pembayaran rekening listrik
 - 2) Pembayaran cicilan motor/mobil (WOM, BAF, ADIRA)
 - 3) Pembayaran PDAM
 - 4) Pembayaran tagihan Telkom
 - 5) Pulsa

⁷ Rudianto, et al., *Profil KSPPS MUI* (Gresik: KSPPS MUI Bungah Gresik, t.t.), 2.

B. Etika *Marketer* di KSPPS MUI Bungah Gresik

Marketer berperan penting bagi semua usaha, karena marketer mempunyai kedudukan sebagai penghubung antara perusahaan pembuat produk dengan konsumen atau masyarakat sebagai pemakai produk. Marketer tidak hanya mementingkan keuntungan yang dicapainya, akan tetapi harus mementingkan perilakunya untuk mendapat keuntungan. Marketer harus bersikap sesuai kaidah Islam dalam melakukan setiap tindakannya, sehingga suatu perusahaan perlu mengkostruksi etikanya. KSPPS MUI Bungah Gresik mempunyai beberapa ketentuan etika marketer (AO) guna meningkatkan jumlah anggotanya.

Ketentuan pertama dilaksanakan saat perekrutan AO. Cara perekrutan AO di KSPPS MUI Bungah Gresik dilakukan tergantung wilayah pengembangan. Pembukaan cabang baru atau pembukaan kantor kas bisa membuat penambahan jumlah AO. AO juga bisa ditambah jika AO yang bertugas pada suatu tempat sudah tidak mampu menangani tempat tersebut karena kapasitas. Kapasitas yang berlebihan mengharuskan pengelola dan pengurus membuka lowongan pekerjaan pada bagian AO.

Jika seseorang ingin melamar menjadi AO harus melengkapi dokumen: surat lamaran pekerjaan, ijazah minimal SMA, fotocopy KTP dan KK, pass foto 4X6, melampirkan *curriculum vitae*, sertifikat keahlian (kalau ada) dan

⁸ Rudianto, Wawancara, Gresik, 8 Oktober 2016.

sertifikat organisasi sosial.⁹ Selanjutnya surat lamaran dikirim ke kantor KSPPS MUI Bungah Gresik secara langsung atau jasa pengiriman.

Surat lamaran akan dipilah pengelola untuk menjadwalkan tes bagi pelamar, pelamar akan melakukan seleksi tes tulis untuk mengetahui psikologi dan wawasan pengetahuan ekonomi koperasi syariah. Tes psikologi lebih besar persentasenya dibanding dengan wawasan pengetahun ekonomi koperasi syariah, sekitar 60% banding 40%, 10 sehingga KSPPS MUI Bungah Gresik mempercayakan kepada psikolog untuk membuat soal psikologi. Tes psikologi dinilai oleh psikolog dan DPS KSPPS MUI Bungah Gresik untuk mengetahui sikap calon AO. Sedangkan tes pengetahuan ekonomi koperasi syariah diperoleh dan dinilai oleh pengurus dan pengelola.

Jawaban tes tulis akan diseleksi oleh pengelola dan pengurus untuk melanjutkan pada tahap tes wawancara. Tes wawancara digunakan untuk mengklarifikasi jawaban pada tes sebelumnya, memperkuat keyakinan sikap yang dimiliki calon AO, dan mencari orang yang komunikatif. AO harus komunikatif dengan calon anggota dan anggota supaya mereka yakin dengan yang ditawarkan AO.¹²

Tes wawancara bukan merupakan akhir dari tahapan tes menjadi AO.

Pengelola bersama pengurus akan mengklarifikasikan hasil tes wawancara yang berkaitan pada sikap dengan orang terdekat calon AO, misalnya pengelola mendatangi kepala desa, teman dekat, dan tetangga calon AO

⁹ Rudianto dan Ahmad Muafiq, *Wawancara*, Gresik, 8 Oktober 2016.

¹⁰ Ihid

¹¹ Rudianto, Wawancara, Gresik, 8 Oktober 2016.

¹² Ibid.

untuk membuktikan bahwa calon AO memang benar memiliki sikap tersebut.¹³ Jika diklarifikasi mendapat informasi kurang baik dari masyarakat, maka akan menjadi penghalang diterimanya calon AO menjadi AO KSPPS MUI Bungah Gresik. Selama ini AO berdasarkan rekomendasi pengelola dan pengurus karena mereka tahu sikap dan skill yang dimiliki, namun ada juga pelamar yang tidak dikenal dan diseleksi secara ketat dalam hal etika.¹⁴

Proses seleksi yang panjang diharapkan AO mampu menjual produknya dengan cara yang baik. AO menawarkan produk pada calon anggota menggunakan brosur, sp<mark>anduk,</mark> memanfaatkan media atau sarana promosi yang bersifat informal seperti pendekatan tokoh masyarakat melalui kegiatan keagamaan atau organisasi tertentu, strategi jemput bola, dan strategi berkumpul atau berantai. Maksud dari strategi berkumpul yaitu pendekatan personal dan jaringan yang dikembangkan dengan sistem berantai.¹⁵ Anggota tertentu dapat diminta memberikan informasi (dengan cara yang baik) untuk memperluas keanggotaan penabung dan peminjam secara berantai.16

Strategi berantai diandalkan oleh AO untuk mendapat calon anggota atau anggota baru, karena dirasa lebih efektif dan efisien. AO tidak perlu sulit mencari orang yang tidak dikenalnya, cukup berdasarkan rekomendasi. Strategi berantai lebih mudah mencari informasi calon anggota, karena

¹³ Ibid.

¹⁴ Rudianto dan Ahmad Muafiq, Wawancara, Gresik, 8 Oktober 2016.

¹⁵ Rudianto, Wawancara, Gresik, 8 Oktober 2016.

¹⁶ Rudianto dan Mohammad Bagus Ilhami, *Wawancara*, Gresik, 9 Oktober 2016.

sudah dikenal oleh ketua kelompok yang telah di percaya KSPPS MUI Bungah Gresik. Oleh karena itu, diperlukan perlakuan yang baik kepada anggota agar mau mempromosikan dan terus bertransaksi di KSPPS MUI Bungah Gresik.

Berperilaku baik harus dilakukan secara terus menerus. Etika AO KSPPS MUI Bungah Gresik diawali ketika AO melaksanakan tes menjadi pengelola KSPPS MUI Bungah Gresik. Setelah diterima menjadi AO, manajer mempersilahkan AO mempelajari Standar Operasional Perusahaan (SOP) untuk memulai pekerjaannya. AO harus siap menerima peraturan di KSPPS MUI Bungah Gresik.

Peraturan pertama¹⁷, pengelola KSPPS MUI Bungah Gresik hadir di kantor sebelum pukul 07.00 dan mengisi absensi kedatangan, karena pengelola melaksanakan salat dhuha berjamaah 4 rakaat dan berdoa bersama terlebih dahulu. Doa bersama membaca surah Al-Fatihah 3 kali, ditujukan kepada nabi Muhammad saw., nabi Khidzir as, kepada calon anggota dan anggota, baik yang menabung dan pembiayaaan, kepada pengurus, pengawas dan pengelola KSPPS MUI Bungah Gresik. Selanjutnya membaca surah Al-Waqiah dan diakhiri dengan doa.

Peraturan kedua, pengelola melaksanakan rapat kecil membahas evaluasi yang dilakukan hari kemarin. Evaluasi dilakukan sebagai pengingat kendala yang dihadapi kemarin dan menyiapkan pekerjaan yang akan dilakukan di hari tersebut, yaitu membahas target hari berjalan dan memberi motivasi

 $digilib.uins by. ac. id\ digilib.uins by. ac$

¹⁷ Rudianto, Wawancara, Gresik, 8 Oktober 2016.

pagi oleh manajer kepada pengelola lainnya. Pengelola diharapkan menyelesaikan rapat pukul 07.30, karena pekerjaan dimulai pukul 07.30 dan pelayanan dimulai pukul 08.00. Jika dirasa rapat kecil ini harus dimatangkan, maka waktu pelayanan dimulai maksimal pukul 08.30. Jika saat rapat kecil ada anggota atau calon anggota yang datang, maka teller dipersilahkan untuk melayani terlebih dahulu, karena teller tidak wajib mengikuti rapat kecil agar dapat menyambut calon anggota atau anggota yang datang.

Pengelola memulai pekerjaannya pukul 08.00 sampai istirahat salat dhuhur pukul 11.30. Salat dhuhur bisa dilaksanakan secara bergiliran atau berjamaah, dan istirahat siang sampai pukul 12.30. Jika melakukan pekerjaan di luar kantor, maka AO atau pengelola lain diwajibkan kembali ke kantor maksimal pukul 14.30. Pengelola melaksanakan salat ashar berjamaah pukul 15.00 sampai pukul 15.15. Pengelola menutup kantor pukul 15.15 untuk menyelesaikan tutup buku di hari tersebut dan evaluasi hasil kerja hari tersebut. Pengelola diperbolehkan pulang pukul 16.00 dan mengisi absensi kepulangan.

Peraturan tidak hanya berlaku saat berada di kantor dan waktu bekerja, akan tetapi terdapat kegiatan malam melalui media sosial. Kegiatan tersebut meliputi: 18

- Seluruh pengelola wajib melaksanakan salat tahajud setiap hari di rumah masing-masing;
- 2. Pengelola putri yang berhalangan diganti dengan membaca sholawat;

-

 $digilib.uins by. ac. id\ digilib.uins by. ac$

¹⁸ Ibid.

3. Kegiatan ini dikoordinir oleh manajer lewat group whatshapp dan pengelola membalas whatshapp sebagai absen.

Peraturan berlaku ketika seseorang resmi diterima menjadi AO. Manajer dan AO lama membimbing AO baru mengawali pekerjaannya. AO baru akan mendampingi AO lama atau manajer menemui calon anggota dan anggota selama satu minggu. AO lama atau manajer mengarahkan AO baru ketika melayani calon anggota dan anggota selama satu minggu. Selama satu minggu AO baru tidak hanya mendampingi, akan tetapi diminta membantu wilayah kerja AO lama. AO lama dan manajer wajib memberikan contoh sikap yang harus dilakukan oleh AO dalam melayani calon anggota dan anggota.

Hari kedua bekerja atau lebih dari itu, manajer mengajak AO baru silaturrahmi ke rumah Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS memberi nasihat keagamaan dan beberapa wejangan, baik mengenai ekonomi koperasi syariah dan sikap yang harus dimiliki oleh AO.¹⁹ AO diperbolehkan melakukan diskusi dengan DPS jika ada hal-hal yang dirasa perlu dirubah dari sikapnya.

Sikap juga dilatih dengan kegiatan keagamaan yang dilakukan rutinan baik mingguan atau bulanan. Setiap hari sabtu pengelola KSPPS MUI Bungah Gresik melakukan istighosah, baik dilakukan pagi hari sebelum melakukan pekerjaan atau akan pulang.²⁰ Istighosah juga dilakukan bulanan bersama pengelola, pengawas dan pengurus di kantor KSPPS MUI Bungah

¹⁹ Thid

²⁰ Hasis Mustofa, Wawancara, Gresik, 8 Oktober 2016.

Gresik. Istighosah dilaksanakan sebagai ibadah kepada Allah swt. supaya AO selalu mengingat bahwa semua pekerjaan yang dilakukannya harus sesuai etika Islam dengan niatan beribadah kepada Allah swt. Sebulan sekali dilaksanakan yasinan dan pada bulan Ramadhan diadakan khataman mingguan di kantor. Pelaksanaan istighosah, yasinan, dan khataman juga sebagai bentuk kedisiplinan dan istiqomah melaksanakan kegiatan.

Kegiatan keagamaan lain yaitu mewajibkan pengelola mendengarkan musik rohani dan ceramah agama melalui radio dan *youtobe* ketika di kantor, namun dengan volume yang kecil agar tidak mengganggu transaksi.²¹ Kegiatan ini tidak diwajibkan, namun biasanya dilakukan ditengah istirahat untuk refreshing dan mengingatkan penggunaan etika disetiap pekerjaannya.

KSPPS MUI Bungah Gresik mempunyai program etika bernama I2S5T7 yang tertera di SOP yang bertujuan untuk membiasakan etika AO. I2S5T7 yaitu Ibadah, Ikhlas, Senyum, Sopan, Santun, Salam, Sapa, Tenang, Terencana, Terampil, Tertib, Tekun, Tegar, Tawadhu.²² Namun program tersebut tidak dilakukan dengan pelatihan ataupun bimbingan. Program tersebut dilaksanakan secara tidak langsung oleh manajemen KSPPS MUI Bungah Gresik. Program dicontohkan secara langsung ataupun tidak langsung oleh manajer, pengawas dan sesama pengelola. AO wajib menyaring sikap mana yang sesuai digunakan dalam melayani.

Manajer memberikan pengarahan setiap pagi, dan menasihati untuk menggunakan I2S5T7 dalam melayani calon anggota dan anggota sebagai

²¹ Ibid.

²² Rudianto dan Ahmad Muafiq, Wawancara, Gresik, 8 Oktober 2016.

upaya terealisasinya program I2S5T7 secara lansung. Manajer akan menegur jika AO melakukan kesalahan. Jika hendak mensurvei calon anggota atau anggota, maka AO menanyai secara tidak langsung dengan sopan, seperti mengajak bercerita yang hendak dilakukan anggota atau calon anggota sehingga tidak terlihat sedang mensurvei.²³

Etika AO juga dilakukan dengan mengikutkan tes uji kompetensi teller melayani calon anggota atau anggota. Uji kompetensi diberlakukan untuk teller, karena teller merangkap menjadi AO ketika di kantor sendirian dan teller lebih sering sendirian di kantor karena AO keluar menemui calon anggota atau anggota.²⁴

KSPPS MUI Bungah Gresik membiasakan etika AO tidak berhenti di situ. Pengurus dan pengawas memberikan pelatihan di luar kota, baik kerjasama dengan lembaga lain atau dilakukan sendiri. Pelatihan pertama dilakukan di BMT Sidogiri. Pelatihan tersebut membahas pengembangan koperasi melalui operasionalnya dan pengembangan sumber daya insani.

Pelatihan kedua, dilakukan di Puncak Ayanna Pacet Mojokerto. Pelatihan tersebut mengambil tema "Optimalisasi Sumber Daya Insani Menuju Kinerja yang Mapan dalam Teori maupun Praktik". Pelatihan kedua mengajarkan akad, *service excellent*, promosi yang baik dari segi etika, dan pengembangan bisnis syariah melalui beretika yang Islami. Materi pelatihan disampaikan oleh perwakilan BMT Sidogiri dan Rudi Kresna

-

²³ Mohammad Bagus Ilhami, *Wawancara*, Gresik, 9 Oktober 2016.

²⁴ Rudianto dan Ahmad Muafiq, Wawancara, Gresik, 8 Oktober 2016.

²⁵ Ibid.

Puskop Al-Kamil Malang. Pelatihan tidak hanya dialog satu arah, akan tetapi diperbolehkan tanya jawab beserta memperagakan. File materi diberikan kepada pengelola sebagai bekal untuk melaksanakan pekerjaan. Setelah penyampaian materi, pengelola KSPPS MUI Bungah Gresik diberikan permainan yang bernilai kerjasama dan kesabaran.

Pelatihan ketiga dilakukan di Malang khusus diikuti AO dengan tema peningkatan kinerja AO.²⁶ AO Rudianto merangkap manajer dan Muhammad Faruq Abdullah berkesempatan mewakili undangan. AO mendapat materi standar operasional perusahaan tentang pencairan pembiayaan di Koperasi Agro Niaga Indonesia (Kanindo) Syariah Malang.

KSPPS MUI Bungah Gresik melatih etika AO melalui study banding ke lembaga lain untuk meniru penerapan etika yang sesuai diberlakukan di KSPPS MUI Bungah Gresik dan sebagai bentuk silaturrahmi maupun kerjasama untuk pengembangan ekonomi Islam.²⁷ Kunjungan dilakukan di BMT NU Ngasem Bojonegoro. Beberapa pengelola dan pengurus KSPPS MUI Bungah Gresik melakukan study banding untuk mendiskusikan penerapan etika bagi pengelola khususnya AO.

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

²⁶ Ibid

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

peraturan serta hak dan kewajiban pengelola. Poster tersebut sebagai motivasi pengelola, khususnya AO agar menjaga etikanya selama bekerja.²⁸

C. Etika *Marketer* dalam Meningkatkan Anggota di KSPPS MUI Bungah Gresik

Etika AO yang pertama tergambar ketika bertemu calon anggota dan anggota. AO bisa bertemu anggota atau calon anggota tanpa perjanjian atau membuat janji sebelumnya. AO dan calon anggota biasanya bertemu untuk menjelaskan produk yang dimiliki KSPPS MUI Bungah Gresik dengan menghindari menjatuhkan pesaing dan hanya menyampaikan keunggulan dari produk yang dimiliki.²⁹ Calon anggota diberi kebebasan untuk membandingkan produk KSPPS MUI Bungah Gresik dengan lembaga keuangan lainnya. Misalnya, menjelaskan produk simpanan umum yaitu tabungan umum syari'ah. Tabungan umum syariah merupakan simpanan yang dapat disetor dan diambil sewaktu-waktu dengan menggunakan akad wadi'ah ya ad}damanah dan mudarabah mutlaqah.

Keuntungan yang ditawarkan bagi penabung yaitu aman dan transparan sehingga dengan mudah memantau perkembangan dana setiap saat, transaksi mudah sesuai dengan syariah dan bebas riba, mendapatkan bagi hasil yang halal dan menguntungkan, bebas biaya administrasi bulanan, ikut membantu sesama umat (*ta'awun*), mendapatkan pahala 18 kali lipat bila diniati menghutangi. Anggota dan calon anggota bisa mulai menabung sebesar Rp.

-

²⁸ Ibid

²⁹ Faruq Abdullah, *Wawancara*, Gresik, 9 Oktober 2016.

10.000 dan biaya administrasi Rp. 5.000. Penyetoran berikutnya minimal Rp 1.000 dan petugas bisa mendatangi ke rumah anggota atau lapak dagangan untuk transaksi penyetoran. Jika anggota melakukan penarikan tunai dan masih ingin mengaktifkan tabungan, maka harus menyisakan saldo minimal Rp 5.000. Setiap bulan penabung akan mendapat bonus dari hasil pengelolaan dana.

Uang tabungan akan digunakan untuk usaha pembiayaan. Misalnya pembiayaan murabahah. Pembiayaan dengan akad murabahah untuk pembelian kebutuhan rumah tangga atau barang usaha dengan margin sebagai keuntungan KSPPS MUI Bungah Gresik. 30 Anggota harus menunggu sekitar 3 hari untuk mengetahui permohonannya ditolak atau tidak, karena AO akan mendiskusikannya dengan pimpinan kantor dan kabag keuangan, mensurvei jaminan dan survei character nasabah untuk kelayakan pembiayaan. Margin dari produk pembiayaan murabahah akan dibagikan dengan anggota yang menaruh dana di KSPPS MUI Bungah Gresik sebagai bentuk kompensasi.

AO harus menjelaskan berbagai produk dan proses pengolahan dananya secara jelas dengan bersikap sopan santun dan ramah pada calon anggota dan anggota.³¹ AO melayani calon anggota dan anggota harus mengucapkan salam disertai senyum terlebih dahulu. Salam dan senyum tidak hanya

31 Ibid.

³⁰ Ibid.

diucapkan ketika melayani di kantor, akan tetapi ketika melayani di luar kantor, baik berbincang sebentar dan seperlunya.³²

Melayani calon anggota atau anggota menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh anggota dan calon anggota, baik bahasa jawa halus atau bahasa Indonesia.³³ AO harus mendengarkan dengan penuh perhatian keluhan anggota dan tujuan kedatangan anggota dan calon anggota. AO ketika berbicara dengan anggota dan calon anggota harus ramah dan bersahabat, walaupun hati merasa jengkel dengan anggota dan calon anggota.³⁴

Saat melayani calon anggota atau anggota, AO dapat mengambil kesempatan untuk berdakwah menyampaikan ekonomi syariah dan ibadah kepada Allah swt.³⁵ AO tidak boleh malu meminta maaf bila melakukan kekeliruan kepada calon anggota atau anggota, dan tidak lupa mengucapkan terimah kasih ketika mengakhiri transaksi. Etika yang diterapkan KSPPS MUI Bungah Gresik diharapkan mampu menarik dan menjaga kuantitas anggota.

KSPPS MUI Bungah Gresik menjaga kuantitas anggotanya juga melalui pemberian target pemasaran kepada AO dalam bentuk jumlah uang. Target pemasaran dilakukan setiap bulan, misalnya pada bulan September, AO M. Hasis Mustofa mendapat target tabungan sebesar Rp. 200.000.000,

³⁴ Muhammad Bagus Ilhami dan Hasis Musthofa, *Wawancara*, Gresik, 8 Oktober 2016.

³² Anneke dan Faruq Abdullah, Wawancara, Gresik, 9 Oktober 2016.

³³ Rudianto, Wawancara, Gresik, 8 Oktober 2016.

³⁵ Muhammad Bagus Ilhami, *Wawancara*, Gresik, 8 Oktober 2016.

terealisasi 74% yaitu Rp. 147.768.000, karena tidak memenuhi target bulan September, bulan Oktober target pemasarannya tetap. AO M. Bagus Ilhami mendapat target Rp. 100.000.000 terealisasi Rp. 129.837.000, tercapai 130% dari target pemasaran sehingga dinaikkan bulan Oktober sejumlah Rp. 150.000.000, Rudianto mendapat target Rp. 250.000.000 terealisasi Rp. 28.909.000, hanya terealisasi 12% dari target sehingga target tetap, Muhammad Faruk target Rp. 120.000.000 terealisasi 63% yaitu Rp. 75.792.000 sehingga mendapat target tetap, dan Anneke Fajarwati mendapat target Rp. 80.000.000 terealisasi 89% yaitu Rp. 71.405.000, karena itu mendapat target tetap juga.³⁶

AO tidak diberi target mendapat anggota dalam suatu waktu, namun setiap harinya mengevaluasi dan merencanakan realisasi target penghimpunan dan pembiayaan, baik realisasi berupa mendatangi calon anggota atau realisasi pembiayaan macet. AO mencari calon anggota tentunya melihat segmentasi pasar yang telah ditetapkan KSPPS MUI Bungah Gresik. Segmentasi calon anggota KSPPSP MUI Bungah Gresik yaitu untuk semua umur, tidak dibatasi jenjang pendidikan dan jenis pekerjaan untuk menjadi anggota, semua wilayah kerja KSPPSP MUI Bungah Gresik.³⁷

Jika seseorang menjadi anggota koperasi, maka harus memenuhi syaratsyarat yang diberlakukan oleh KSPPS MUI Bungah Gresik. Syarat utama menjadi anggota KSPPS MUI Bungah Gresik yaitu berkewarganegaraan

-

³⁶ Ahmad Muafiq, Laporan Bulanan KSPPS MUI Bungah Gresik (Gresik: t.p., 2016), 8.

³⁷ Rudianto, *Wawancara*, Gresik, 8 Oktober 2016.

Republik Indonesia. Seseorang yang ingin menjadi anggota KSPPS MUI Bungah Gresik harus mengajukan permohonan tertulis kepada pengurus. Setelah diajukan, permohonan tersebut akan dipertimbangkan oleh pengurus, keputusan untuk diterima atau tidak paling lambat satu bulan sejak tanggal permohonan. Hal ini dilakukan dengan kehati-hatian agar mendapat anggota yang berpotensi ikut mengembangkan koperasi dan memanfaatkan koperasi dengan baik sesuai haknya. Anggota mengembangkan koperasi melalui partisipasi kontributif dan partisipasi insentif.

Calon anggota yang sudah diterima menjadi anggota harus berpartisipasi kontributif simpanan pokok sebesar Rp. 500.000, simpanan wajib setiap tahun yang dibayarkan setiap bulan sebesar Rp. 10.000 dibayar dimuka.³⁹ Sedangkan simpanan khusus tergantung anggota, koperasi tidak membatasi dan tidak memaksa karena sifatnya tidak wajib.

Jika permohonannya ditolak oleh pengurus, maka pemohon diperbolehkan meminta pertimbangan pada rapat anggota untuk memberikan kesempatan calon anggota meyakinkan KSPPS MUI Bungah Gresik bahwa dia memang berpotensi menjadi anggota. Sebaliknya, jika anggota KSPPS MUI Bungah Gresik dipecat dan diberhentikan oleh pengurus, maka boleh mengajukan keberatan pada rapat anggota berikutnya.

Keanggotaan akan berakhir bila anggota meninggal dunia, anggota dapat berhenti karena keinginan sendiri untuk berhenti menjadi anggota

⁴⁰ M. Bagus Ilhami, Wawancara, Gresik, 9 Oktober 2016.

 $digilib.uins by. ac. id\ digilib.uins by. ac$

³⁸ Moh. Chusnan Ali, et al., *Standar Operasional Manajemen dan Standar Operasional Prosedur* ..., 115.

³⁹ Rudianto, Wawancara, Gresik, 8 Oktober 2016.

KSPPS MUI Bungah Gresik, dan diberhentikan oleh pengurus karena tidak memenuhi syarat atau tidak melaksanakan kewajiban sebagai anggota, terutama dalam hal keuangan atau karena berbuat sesuatu yang merugikan KSPPS MUI Bungah Gresik.41

Anggota yang telah terdaftar akan mendapat hak dan kewajiban anggota. Setiap anggota mempunyai hak42 yang sama untuk menghadiri, mengutarakan pendapat dan memberikan suara dalam rapat anggota. Kedua, memilih dan dipilih menjadi anggota pengurus dan pengawas. Ketiga, mengemukakan pendapat atau saran-saran kepada pengurus. Keempat, memanfaatkan dan me<mark>ndapat pelayanan s</mark>ama dari koperasi. Kelima, mendapatkan keterangan dari pengurus mengenai perkembangan koperasi. Keenam, melakukan pe<mark>ng</mark>awasan atas jalannya organisasi dan usaha koperasi menurut ketentuan yang berlaku. Ketujuh, meminta diadakan rapat anggota menurut ketentuan dalam anggaran dasar.

Setiap anggota koperasi juga mempunyai kewajiban⁴³ yang sama untuk membayar simpanan pokok, membayar simpanan wajib, membayar simpanan lain-lain yang diputuskan rapat anggota, mengamalkan landasan asas dan prinsip-prinsip koperasi, mengamalkan dan tunduk pada undang-undang serta peraturan pelaksanaannya (anggaran dasar, anggaran rumah tangga dan keputusan rapat anggota), berpartisipasi dalam kegiatan usaha yang

⁴¹ Moh. Chusnan Ali, et al., Standar Operasional Manajemen dan Standar Operasional Prosedur

⁴² Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, Anggaran Dasar dan Rumah Tangga KSPPS MUI Bungah Gresik, pasal 10.

⁴³ Ibid., pasal 9.

diselenggarakan oleh koperasi, mengembangkan dan memelihara kebersamaan berdasarkan atas asas kekeluargaan, hadir dan secara aktif mengambil peranan dalam rapat anggota.

KSPPS MUI Bungah Gresik memberikan hak dan kewajiban kepada anggota sebagai bentuk kompensasi karena ikut bergabung dalam rangka mengembangkan ekonomi bersama. Hak dan kewajiban tersebut akan dibedakan berdasarkan bentuk kompensasinya. Kompensasi yang diberikan KSPPS MUI Bungah Gresik kepada anggota berupa kompensasi finansial dan kompensasi non finansial. Kompensasi finansial pertama menjadi anggota KSPPS MUI Bu<mark>ng</mark>ah Gresik mendapat pembagian SHU secara adil sesuai dengan kontribusinya terhadap KSPPS MUI Bungah Gresik. Setiap anggota mendapat SHU 20% dari jumlah simpanannya. Kedua, anggota dapat melakukan pembiayaan dengan mudah tanpa dipersulit pada waktu yang tidak lama cair, dan bagi hasil yang tidak tinggi.44 Jika anggota melakukan pembiayaan, maka dikenakan margin sebesar 1,25% sampai 1,5%. Sedangkan calon anggota melakukan pembiayaan dikenakan margin 1,5% sampai 2%.45 Selain itu, anggota yang menyimpan uangnya di KSPPS MUI Bungah Gresik mendapatkan keamanan dan bisa diambil sewaktuwaktu jika dibutuhkan.

Kompensasi non finansial yang diberikan kepada anggota KSPPS MUI Bungah Gresik pertama yaitu pelayanan. Pelayanan yang dimaksud yaitu sikap ketika melayani calon anggota dan anggota. Pelayanan yang diberikan

-

⁴⁴ Rudianto dan Faruq Abdullah, Wawancara, Gresik, 9 Oktober 2016.

⁴⁵ Ibid.

berupa kenyamanan dalam berkomunikasi. AO memperhatikan anggota ketika meminta informasi atau memberikan pendapatnya dan bersedia mendengarkan curahan hati anggota atau calon anggota.⁴⁶

AO melayani anggota KSPPS MUI Bungah Gresik tidak memandang status orang tersebut dan posisinya di KSPPS MUI Bungah Gresik. Semua wajib diberi pelayanan yang baik dengan salam, senyum, sapa, sopan dan santun. AO memperlakukan calon anggota dan anggota dengan sikap yang baik supaya calon anggota segera mendaftarkan diri sebagai anggota KSPPS MUI Bungah Gresik dan anggota aktif melakukan transaksi di KSPPS MUI Bungah Gresik.

Kompensasi non finansial kedua yaitu memberikan promosi khusus pada anggota KSPPS MUI Bungah Gresik. Saat ini KSPPS MUI Bungah Gresik bekerjasama dengan Komunitas Peternak Kambing (KPK) di desa Mriyunan kecamatan Sidayu. 48 Promosi ditandai adanya produk tabungan qurban dan aqiqah. Anggota dapat menabung untuk tujuan qurban atau aqiqah yang nantinya dibelikan kambing di KPK. Pembelian bisa dilakukan oleh KSPPS MUI Bungah Gresik atau anggota sendiri.

Kerjasama lain dilakukan dengan komunitas petani desa Sidorukum kecamatan Sidayu. Di sana terdapat pembibitan tanaman padi yang dijual lagi. KSPPS MUI Bungah Gresik memberikan promosi khusus berupa dukungan setiap acara yang diadakan oleh komunitas petani baik dukungan

-

⁴⁶ Faruq Abdullah, *Wawancara*, Gresik, 9 Oktober 2016.

⁴⁷ Anneke Fajarwati Susilo, *Wawancara*, Gresik, 9 Oktober 2016.

⁴⁸ Rudianto, Wawancara, Gresik, 8 Oktober 2016.

finansial atau non finansial.⁴⁹ Kerjasama berikutnya yaitu memberikan promosi pada para pedagang di pasar kecamatan Sidayu. AO ikut menawarkan atau merekomendasikan produk yang dijual pedagang pasar kepada anggota atau calon anggota lain, bahkan AO membeli dagangan anggota ketika sepi pembeli walaupun harganya lebih mahal dari lainnya dan rasanya lebih enak lainnya.⁵⁰

Kompensasi menjadi anggota KSPPS MUI Bungah Gresik ketiga bisa ikut peduli pada sosial. KSPPS MUI Bungah Gresik memberikan tanggung jawab sosial masyarakat sekitar wilayah kerja dengan memberikan zakat dari zakat anggota dan SHU.⁵¹ Pemberian zakat dilakukan saat bulan Ramadhan, bulan Ramadhan tahun 2016 dibagikan pada masyarakat membutuhkan di desa Mriyunan kecamatan Sidayu, desa Sungolegowo kecamatan Bungah, dan desa Dukun Anyar kecamatan Dukun.⁵²

Kompensasi keempat KSPPS MUI Bungah Gresik selalu peduli terhadap anggotanya dengan ikut bersimpati jika terdapat anggota yang mengalami musibah atau kekurangan ekonomi. Untuk menunjukkan solidaritasnya kepada anggota, AO menjenguk anggota jika ada yang sakit, membantu anggota, pengurus, pengelola, serta pengawas yang mengalami musibah baik bantuan finansial maupun moral, serta menyalurkan sebagian zakat KSPPS

⁵⁰ Hasis Mustofa dan M. Bagus Ilhami, *Wawancara*, Gresik, 5 November 2016.

⁵² Ahmad Muafiq dan Rudianto, Wawancara, Gresik, 8 Oktober 2016.

MUI Bungah Gresik pada anggota, pengurus, pengelola, serta pengawas yang kurang mampu secara finansial.⁵³

AO KSPPS MUI Bungah Gresik tidak hanya menekankan solidaritas ketika mengalami kesedihan, akan tetapi bersimpati dengan anggota, pengurus, pengelola, serta pengawas yang mendapat kebahagiaan. Ketika ada anggota, pengurus, pengelola, dan pengawas mengadakan hajatan pernikahan atau mendapat kebahagiaan lain seperti mempunyai anak dan mendapat rumah baru, mereka tidak keberatan datang ke acaranya bahkan membantu mensukseskan acara.⁵⁴

Bentuk kepedulian AO juga diterapkan dimana saja, misalnya ketika bertemu anggota yang mengalami ban sepedanya bocor di jalan, tidak mendapat angkutan umum, dan sebagainya. AO tidak keberatan membantu anggota tersebut. Ketika ada anggota tidak mendapat angkutan umum, AO membantunya mengantarkan anggota pulang. Peduli kepada anggota tidak hanya dengan sikap yang baik saja, akan tetapi menyediakan minum atau permen sebagai wujud penghormatan kepada tamu, khususnya bagi yang mengantri ketika transaksi.

AO memberi penghormatan atau penghargaan kepada anggota yang aktif berpartisipasi kontribusi dan bertransaksi. AO tidak keberatan memberikan penghargaan dengan biayanya sendiri,⁵⁶ misalnya ketika menjelang hari raya idhul fitri, KSPPS MUI Bungah Gresik tidak

⁵⁵ M. Bagus Ilhami, *Wawancara*, Gresik, 5 November 2016.

⁵³ Rudianto, *Wawancara*, Gresik, 8 Oktober 2016.

⁵⁴ Ibid

⁵⁶ Ibid

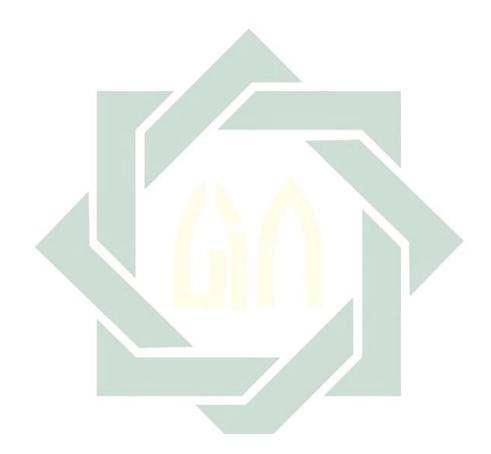
menyediakan parsel bagi anggota, namun AO berinisiatif sendiri memberikan parsel kepada anggota yang aktif.

Berbagai etika yang digunakan AO kepada anggota diharapkan mampu menarik dan memotivasi seseorang menjadi anggota. Berdasarkan wawancara dengan Ahmad Muafiq selaku kepala bagian keuangan dan pengelola data KSPPS MUI Bungah Gresik, selama tahun 2012 sampai tahun 2016 bulan Oktober jumlah anggota mengalami peningkatan, walaupun tidak banyak dikarenakan AO tidak diberi target untuk memperoleh anggota baru. Peningkatan jumlah anggota selama empat tahun sebesar 4,5%. Jumlah anggota sebagai awal modal berdirinya KSPPS MUI Bungah Gresik tahun 2012 berjumlah 27 anggota dan bertambah menjadi 46. Tahun 2013 berjumlah 57 anggota, tahun 2014 berjumlah 93 anggota, tahun 2015 berjumlah 95 anggota, dan tahun 2016 berjumlah 126 anggota. Sedangkan yang berpotensi menjadi anggota berjumlah 3.363 orang. Dari kesemua jumlah anggota terdiri dari pedagang, pengusaha mikro, tokoh masyarakat dan tokoh agama.

Anggota yang berjumlah 126 orang berpartisipasi aktif melakukan transaksi dan ikut mempromosikan KSPPS MUI Bungah Gresik. Menurut AO Bagus dan Faruq, yang membuat anggota nyaman untuk terus bertransaksi di KSPPS MUI Bungah Gresik karena saldo minimal sedikit dan sistem jemput bola, sehingga anggota bisa disiplin menabung, mengangsur

 57 Ahmad Muafi, *Wawancara*, Gresik, 10 September 2016; KSPPS MUI Bungah Gresik, *Laporan RAT 2012 2013 2014 2015* (Gresik: KSPPS MUI Bungah Gresik, 2015), 4.

dan penarikan.⁵⁸ Anggota yang aktif, ketika rapat anggota tahunan mendapat undagan untuk menghadiri rapat yang dihadiri oleh semua anggota, pejabat, dan sebagian calon anggota.



 $^{^{58}}$ Faruq Abdullah dan M. Bagus Ilhami, $\it Wawancara$, Gresik, 3 November 2016.