

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya BRI Cabang Syariah Banjarmasin

Salah satu tonggak berdirinya *Islamic Development Bank* (IDB) tahun 1974 oleh Organisasi Konferensi Islam (OKI). Beberapa LKS berdiri di Timur Tengah, Filipina (1975) dan Malaysia (1963). Di Indonesia sampai tahun 2000, tercatat 5 Bank Syariah dan 77 BPRS bebas bunga, salah satunya adalah UUS PT BRI (Persero).

Dengan berlandaskan UU tersebut, maka PT BRI (Persero) mendirikan UUS dalam bentuk Surat Keputusan Direksi BRI No kep: S.74-DIR/PPP/12/2001 tanggal 7 Desember 2001 tentang struktur organisasi UUS PT BRI (Persero). Unit usaha-BRI beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Kav. 44-46 (gedung BRI :I Lt 5) Jakarta, telepon (021) 5709060 ext 2513-2518, Fax (021) 5713117. Hal tersebut diperkuat dengan hasil RUPS luar biasa pada tanggal 21 Juni 2001 yang memberikan persetujuan kepada Direksi PT BRI (Persero) untuk melakukan perubahan anggaran dasar BRI dengan penambahan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah.

Untuk mendukung upaya pencapaian pengembangan usaha syariah tersebut diperlukan adanya unit kerja operasional yang berfungsi melaksanakan kebijakan usaha syariah di wilayah kerja melalui pemberian pelayanan perbankan syariah kepada nasabah maupun calon nasabah, maka didirikanlah kantor cabang BRI

dengan sistem syariah, salah satunya adalah kantor cabang BRI Syariah yang beralamatkan di Jl. A. Yani Km. 4 No. 31 Banjarmasin. Pendirian kantor cabang tersebut berdasarkan surat keputusan Direksi BRI No. Kep. S75-DIR/PPP/12/2001 tanggal 27 Desember 2001 tentang struktur organisasi kanca dan kanca pembantu syariah PT BRI (Persero). Dan persetujuan Direktur Utama dan Direktur Bisnis Mikro dan Refil BRI pada Nota Dinas Unit Usaha Syariah No. B. 1329-UUSJPRN/10/2002 tanggal 21 Oktober 2002 tentang usulan lokasi Cabang BRI Syariah dan penyusunan studi kelayakan tahun 2003 pada hari Kamis tanggal 15 Januari 2004 merupakan hari pertama beroperasinya BRI Cabang Syariah Banjarmasin (ke-9 di Banjarmasin).

Bank BRI Syariah mempunyai tujuan, yaitu mengembangkan ideologi informasi yang diarahkan kepada peningkatan layanan nasabah dan penyediaan sistem informasi manajemen yang handal. Oleh karena itu, pendukung operasional bank telah diimplementasikan mesin IBM Server Xeries 225 type 8647 versi 7.3A.

2. Visi, Misi dan Motto BRI Cabang Syariah Banjarmasin

a. Visi

“Menjadi bank komersial yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah”.

b. Misi

- 1) Menciptakan sarana perbankan syariah agar dapat berkembang dengan mendorong terciptanya syarikat dagang yang terkoordinasi dengan baik.
- 2) Mencapai pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan melalui sinergi dengan mitra strategis agar menjadi bank syariah

terkemuka di Indonesia yang mampu meningkatkan nilai bagi pemegang saham dan memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas.

- 3) Mempekerjakan pegawai yang profesional dan sepenuhnya mengerti operasi perbankan syariah.
- 4) Menunjukkan komitmen terhadap standar kerja operasional perbankan dengan memanfaatkan teknologi mutakhir, serta memegang teguh prinsip keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.
- 5) Mengutamakan mobilisasi pendanaan dari golongan masyarakat menengah dan ritel, memperbesar portofolio pembiayaan untuk skala menengah dan kecil serta mendorong terwujudnya manajemen infak dan sedekah yang lebih efektif sebagai cerminan sosial.

c. Motto

"Mitra Bisnis yang Amanah dan Maslahah".

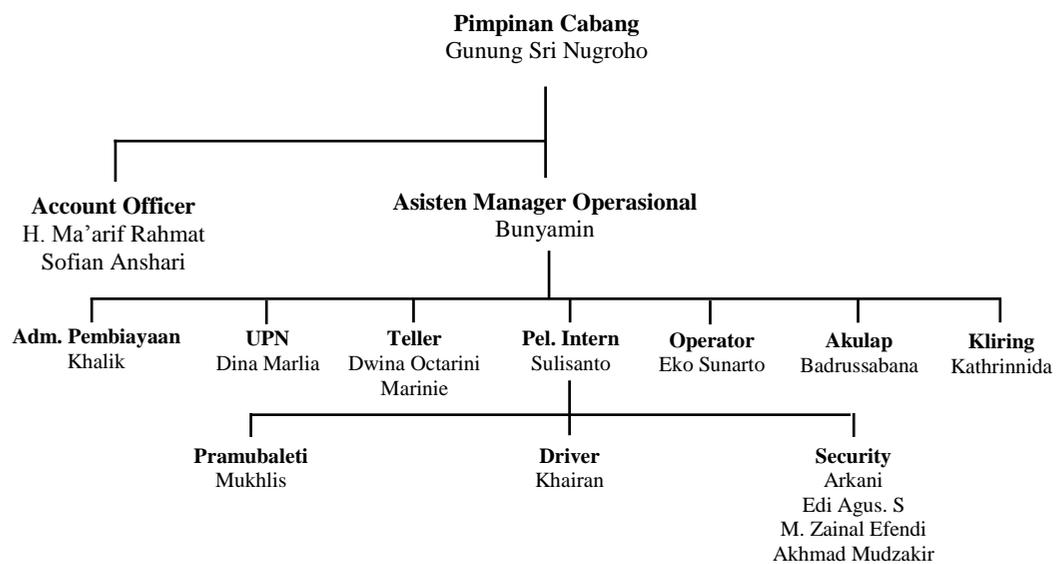
3. Struktur Organisasi Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin

Untuk merumuskan kebijakan, pengurusan dan pengawasan anggaran serta serta keuangan kantor cabang syariah, PT BRI (Persero) membentuk dewan pengawas internal auditor. Disamping itu dalam operasionalnya BRI Syariah dipimpin oleh seorang pimpinan cabang yang dibantu oleh para manager dan karyawan.

Dengan adanya struktur organisasi, perusahaan dapat memperlihatkan dengan jelas dan rinci gambaran tentang garis tugas dan wewenang serta tanggung jawab para pekerja dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan

keterampilan (*skill*) yang dimiliki. Adapun struktur organisasi Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin dapat dilihat pada gambar berikut:

GAMBAR I
STRUKTUR ORGANISASI BANK BRI CABANG
SYARIAH BANJARMASIN



Sumber : Bank Rakyat Indonesia Cabang Syariah Banjarmasin

Adapun Uraian Tugas Pada Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin

1. Pimpinan Cabang

Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi RKA dalam rangka mencapai target usaha syariah yang telah ditetapkan.
- 2) Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja di bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

- 3) Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang ditetapkan.
- 4) Melakukan kegiatan pemasaran dana, jasa dan pembiayaan dalam rangka memperluas pangsa pasar usaha syariah.
- 5) Mengembangkan bisnis pembiayaan, meminimumkan resiko kerugian, serta memantau portofolio untuk mencapai tingkat portofolio yang sehat.
- 6) Melaksanakan koordinasi dengan pihak/instansi terkait atas pelaksanaan usaha kerja syariah dan unit kerja di bawahnya untuk menjamin pelayanan perbankan yang tepat sasaran sesuai dengan prinsip yang berlaku.
- 7) Membentuk tim penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah dan bertindak sebagai ketua tim dan kantor cabang syariah, dengan tugas-tugas sebagai berikut:
 - a. Mengadakan identifikasi masalah dan membuat usul penyelesaian atas pembiayaan bermasalah kantor cabang syariah.
 - b. Memberikan masukan/rekomendasi kepada pejabat yang berwenang tentang rencana-rencana penyehatan dan atau penyelamatan pembiayaan bermasalah di kantor cabang syariah.
 - c. Mengawasi ketertiban administrasi dan kelengkapan berkas dokumen atas seluruh pembiayaan bermasalah di kantor cabang syariah.
 - d. Membuat usulan untuk penyelesaian bermasalah termasuk penyelesaian melalui pihak ketiga.

- 8) Memastikan kegiatan operasional kantor cabang syariah dan unit kerja dibawahnya telah sesuai dengan sistem dan prosedur yang ditetapkan guna memberikan kepuasan nasabah dengan tetap memperhatikan kepentingan bank.
- 9) Menjamin seluruh transaksi yang disetujui/disahkan setelah sesuai dengan kewenangan dalam rangka menjaga kepercayaan nasabah.
- 10) Memastikan pengelolaan kas dan surat berharga serta nota antar unit kerja setelah dilaksanakan sesuai ketentuan untuk menjamin dan kepastian secara optimal.
- 11) Melakukan pembinaan secara aktif meliputi peningkatan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku pekerja di bawahnya.
- 12) Melaksanakan fungsi SDM sesuai kewenangan dalam rangka menyediakan SDM yang berkualitas.
- 13) Menjamin daftar user sesuai dengan struktur organisasi serta terlaksananya pelayanan administrasi guna mendukung kelancaran operasional
- 14) Memeriksa kelengkapan surat pernyataan merahasiakan password untuk semua user komputer guna menghindari penyalahgunaan wewenang.
- 15) Melaksanakan waskat terhadap seluruh kegiatan di kantor cabang syariah dalam rangka menjamin keabsahannya dan memastikan waskat pada unit-unit di kerja bawahnya berjalan sesuai ketentuan.
- 16) Melayani seluruh kebutuhan kantor cabang syariah dan unit-unit kerja dibawahnya serta unit lain sebagai internal costumer sesuai ketentuan

yang berlaku dalam rangka memperlancar kegiatan bank (misalnya dalam hal tambahan setoran kas, penurunan rata-rata transfer dan sebagainya)

- 17) Menjamin ketepatan dan kebenaran pembukuan dan laporan, serta data yang akurat sebagai bahan pengambilan keputusan manajemen.
- 18) Menindaklanjuti temuan audit internal maupun eksternal BRI untuk memperbaiki kesalahan/kekeliruan sehingga terwujud bank yang aman tidak termasuk daftar hitam Bank Indonesia.
- 19) Memastikan calon nasabah tidak masuk daftar hitam Bank Indonesia.
- 20) Memastikan media back-up data harian dan penyimpanannya sesuai ketentuan.
- 21) Memeriksa hasil laporan-laporan yang wajib dicetak dan menyimpannya.
- 22) Mengawasi dan mengelola kebutuhan logistik agar dicapai tingkat efisiensi yang optimal.
- 23) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka mendukung bisnis Kantor cabang Syariah.

2. Asisten Manager Operasional

Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Memastikan tidak terjadi transaksi (kecuali ATM) dalam kurun waktu setelah *close system* pada hari kerja sebelumnya sampai dengan awal hari kerja berikutnya guna menjalin tidak terjadi transaksi yang ilegal.
- 2) Melaksanakan Flag Operasional (mengaktifkan atau menonaktifkan user) bagi pekerja yang akan menjalankan operasi melalui sistem pada hari

tersebut guna memastikan bahwa pemegang user siap melaksanakan tugas masing-masing dan tidak disalahgunakan oleh orang lain.

- 3) Memelihara, mengerjakan register kas Kantor cabang BRI Syariah dalam rangka pengelolaan kas Kantor cabang termasuk melaksanakan pergeseran kas antar unit kerja agar pelayanan kepada nasabah baik intern maupun ekstern berjalan dengan baik dan terjamin keamanannya.
- 4) Melaksanakan tambahan kas awal hari, selama jam kerja minimal setoran kas dari Teller pada akhir hari.
- 5) Mengesahkan dalam sistem dan menandatangani bukti kas atas transaksi tunai, kliring dan pemindahbukuan sesuai wewenang.
- 6) Memelihara dan mengerjakan register surat berharga, register kas serta kuitansi payment point untuk memastikan keamanannya.
- 7) Mengaktifkan rekening pembiayaan dan simpanan.
- 8) Melakukan pengesahan transfer keluar sesuai kewenangan.
- 9) Memastikan kebenaran pembuatan/penerimaan dokumen/nota yang berkaitan dengan pelayanan dan jasa (termasuk devisa dan Surat Pembiayaan Berjalan Dalam Negeri/SPBDN) untuk menjamin keabsahan dan keamanan transaksi.
- 10) Mengelola Giro Kantor cabang BRI Syariah di Kantor cabang BRI Konvensional.
- 11) Menindaklanjuti temuan audit sesuai kewenangan.
- 12) Membina dan menilai kinerja pekerja yang berada dibawahnya dalam rangka menyediakan SDM yang profesional.

- 13) Menindaklanjuti keluhan-keluhan dan laporan oleh nasabah.
- 14) Melayani seluruh kebutuhan unit kerja dibawah Kantor Cabang Syariah yang bersangkutan sebagai internal Costumer sesuai ketentuan untuk mendukung kelancaran operasional.
- 15) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan.

3. Account Officer

Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Membuat Rencana Pemasaran Tahunan (RPT) pembiayaan dan simpanan guna mencapai sasaran yang ditetapkan, termasuk penyusun rencana kerja tiga bulanan yang digunakan sebagai bahan evaluasi hasil penjualan yang dicapai setiap bulan, triwulan dan tahunan.
- 2) Mempersiapkan dan mengelola pelaksanaan atas rencana account guna mencapai portofolio yang berkembang, sehat dan menguntungkan.
- 3) Menyampaikan masalah-masalah yang timbul kepada atasannya dalam pelayanan debitur dan kreditur untuk diselesaikan dengan unit kerja terkait.
- 4) Melakukan pembinaan dan penagihan serta pengawasan terhadap pembiayaan sejak realisasi sampai dengan saat dilunasi untuk meningkatkan pendapatan bank.
- 5) Melaksanakan fungsi penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah untuk meningkatkan kualitas portofolio pembiayaan berkaitan dengan hal-hal:

- a. Bertindak sebagai pemprakarsa sekaligus merekomendasi dalam restrukturisasi/penyelesaian pembiayaan bermasalah dan penghapusan bukuan pembiayaan putusan Kantor cabang Syariah.
- b. Restrukturisasi/penyelesaian pembiayaan bermasalah dan penghapusan bukuan pembiayaan diluar putusan Kantor cabang Syariah, bertindak sebagai pemprakarsa bersama manajer pemasaran/AO lain dan Pimpinan Cabang Syariah.
- c. Melakukan penagihan, pembinaan dan kunjungan langsung ke debitur serta memonitor pelaksanaan dan perkembangan restrukturisasi/ penyelesaian pembiayaan bermasalah.
- d. Melaksanakan judgement yang mandiri sesuai kewenangan dalam menganalisa dan mengevaluasi sehubungan dengan prakarsa maupun rekomendasi restrukturisasi/penyelesaian pembiayaan bermasalah.
- e. Mengusulkan agar Kantor cabang Syariah BRI dan PPP Syariah BRI maupun ketentuan-ketentuan lain yang diterapkan secara benar dan konsisten untuk mencapai keuntungan yang maksimal dengan resiko sekecil-kecilnya.
- f. Menindak lanjuti rekomendasi auditor tentang restrukturisasi/ penyelesaian pembiayaan bermasalah tanggapan positif atas temuan-temuan audit.
- g. Menyusun, mengusulkan serta mengevaluasi dan mengusulkan solusi kepada pimpinan cabang atas program restrukturisasi/ penyelesaian pembiayaan bermasalah dan pemasukan pembiayaan dihapus bukukan.

- h. Mengadakan koordinasi dengan pihak ketiga bank instansi maupun perorangan yang berkaitan dengan restrukturisasi/penyelesaian pembiayaan bermasalah.
 - i. Mengelola memelihara kerjakan berkas-berkas pembiayaan yang menjadi account binaannya.
- 6) Secara proaktif memberikan informasi kepada atasan mengenai produk bank pesaing untuk dijadikan dasar dalam menetapkan strategi pemasaran.
 - 7) Melakukan penelitian kelengkapan dan keabsahan dokumen pembiayaan sebelum permohonan pembiayaan diproses dalam rangka mengamankan kepentingan bank.
 - 8) Melengkapi dokumen-dokumen (PPND) dalam rangka menertibkan dokumentasi pembiayaan.
 - 9) Membuat Laporan Kunjungan Nasabah (LKN) atas pelaksanaan kunjungan kepada nasabah baik dalam rangka proses pembiayaan maupun dalam rangka penagihan dan pembinaan pembiayaan.
 - 10) Melaporkan kepada atasan atas hasil-hasil yang dicapai dalam pemasaran.
 - 11) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai perintah atasan guna menunjang kegiatan bisnis dan operasional kantor cabang syariah.

4. Administrasi Pembiayaan

Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Menerima permohonan pembiayaan, memeriksa kelengkapannya dan meneruskan kepada petugas berikutnya untuk diproses lebih lanjut.

- 2) Mengadministrasikan PS, KR, KND, Rencana Pemasaran Tahunan (RPT) sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka memberikan informasi kepada pejabat pembiayaan.
- 3) Memelihara register-register serta dokumen asuransi pembiayaan, asuransi kerugian dan asuransi jiwa yang berkaitan dengan pembiayaan.
- 4) Menyiapkan dokumen pembiayaan yang telah jatuh tempo(expired) untuk segera diperbaharui/diperpanjang dalam rangka mengamankan kepentingan bank.
- 5) Mengidentifikasi dokumen pembiayaan yang harus segera diperbaharui oleh nasabah atas Putusan Penundaan Dokumen (PPND) guna mengamankan kepentingan bank.
- 6) Menyiapkan perjanjian dibawah tangan guna mengamankan kepentingan bank.
- 7) Menyiapkan Instruksi Pencairan Pembiayaan (IPP) untuk melaksanakan putusan pembiayaan dalam rangka meningkatkan kelayakan kepada nasabah.
- 8) Memeriksa kelengkapan berkas /dokumen dan menjelaskan kepada nasabah pembiayaan.
- 9) Menindak lanjuti temuan-temuan audit sesuai dengan bidang tugasnya.
- 10) Memelihara kerjakan dokumen pembiayaan yang telah direalisasi.
- 11) Menyiapkan laporan-laporan pembiayaan termasuk menata kerjakan kolektibilitas pembiayaan.

- 12) Menginformasikan kepada pejabat yang berkepentingan tentang ketertiban angsuran yang dilakukan nasabah pembiayaan.
- 13) Menyajikan informasi pembiayaan yang diperlukan oleh pejabat lain.
- 14) Menanggapi dan menindaklanjuti hal-hal yang berkaitan dengan nasabah yang disampaikan oleh nasabah.
- 15) Melakukan tugas-tugas kedinasan lain sesuai yang diberikan atasan.

5. Teller

Tugas dan Tanggung Jawab

- 1) Melakukan tambahan dan setoran kas untuk menunjang kelancaran pelayanan kepada nasabah.
- 2) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan setorannya guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
- 3) Memastikan pembayaran uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan kanca syariah.
- 4) Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- 5) Mengelola dan menyetorkan kas fisik kepada supervisor/AMO baik selama jam pelayanan maupun akhir hari agar keamanan kas terjaga.
- 6) Melakukan pergeseran kas antar teller yang memerlukan dana kelancaran pelayanan.

- 7) Membayar biaya-biaya, piutang, realisasi pembiayaan dan transaksi lainnya, yang kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang guna kelancaran operasional Kanca Syariah.
- 8) Melayani transaksi jual beli Bank Note agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik.
- 9) Menerima dan meneliti keabsahan tanda setoran dan warkat kliring penyerahan dari nasabah guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- 10) Menindaklanjuti semua audit sesuai kewenangannya.
- 11) Menyusun uang sesuai dengan couporesnya untuk menjaga keamanan dan menghindari keteroran kas.
- 12) Melaksanakan fungsi checker atas transaksi diatas batas wewenangnya.
- 13) Menata kerjakan KCTT (Kartu Contoh Tanda Tangan).
- 14) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

6. Unit Pelayanan Nasabah (UPN)

- 1) Memberikan informasi yang diperlukan calon nasabah dan nasabah-nasabah yang menyangkut rekening koran, saldo simpanan, deposito dan giro, transfer maupun pembiayaan dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.
- 2) Menerima dan menginventarisir keluhan-keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang.

- 3) Melayani aplikasi pembukuan rekening simpanan (tabungan) mudarabah, giro, deposito, menyimpan cek, dan bilyet giro serta meminta pengesahan dari pejabat yang berwenang untuk kemudian ditatakerjakan dengan baik.
- 4) Menyiapkan permohonan pertanggungan asuransi nasabah simpanan sesuai ketentuan guna menjamin keamanan rekening nasabah.
- 5) Menjamin kelancaran pelaksanaan pengiriman uang dengan over booking sesuai dengan kewenangannya.
- 6) Membukukan semua transaksi pemindah bukuan ke sistem komputer, setelah dicocokkan terlebih dahulu bukti pembukuan dengan dokumen sumbernya.
- 7) Mencetak daftar mutasi harian sesuai user yang menjadi tanggung jawabnya.
- 8) Menindak lanjuti semua temuan audit sesuai dengan kewenangannya.
- 9) Melakukan tugas-tugas sesuai instruksi dari atasan.

7. Kliring

- 1) Membuku serta memvalidasi tanda setoran yang diterima dari nasabah sesuai dengan jumlah warkat kliring.
- 2) Wajib melaksanakan encode dengan mesin encode.
- 3) Wajib menjumlah seluruh warkat kliring yang telah di encode dengan menggunakan mesin hitung yang dilengkapi tellstruck dan harus cocok antara pembukuan teller kliring, encode, jumlah yang tertera dimesin hitung.

8. Pelayanan Intern

- 1) Mengagenda, mendistribusikan dan menata kerjakan surat keluar dan masuk dalam rangka meningkatkan pelayanan pada nasabah dan internal consumer.
- 2) Mengatur lalu lintas komunikasi dalam rangka menjaga efektifitas komunikasi.
- 3) Membuat SPJ, slip gaji, dan persiapan pembayaran-pembayaran fasilitas kesejahteraan pekerja.
- 4) Menyiapkan konsep dan mengetik surat keluar untuk dikirim kepada yang dituju.
- 5) Melayani tamu-tamu yang akan bertemu pimpinan cabang.
- 6) Memelihara *file* pekerja secara tertib, termasuk mengawasi ketertiban absensi pekerja, sehingga terbina disiplin kerja.
- 7) Mengkoordinasi pembagian kerja sopir, Satpam, dan pramubakti secara efektif dan efisien untuk memperlancar kegiatan operasional.
- 8) Mengadministrasikan semua, aktiva tetap dengan tertib dan benar, termasuk mengelola penyusutan dan laporannya untuk mengamankan asset bank.
- 9) Menindaklanjuti semua temuan audit intern dan ekstern berkaitan dengan bidangnya.

9. Akuntansi Laporan

- 1) Memastikan bahwa proses pembukuan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menyimpan bukti kas dan back up data dari sistem komputer.
- 2) Memastikan bahwa kegiatan rekonsiliasi, pembukuan telah dilaksanakan dengan benar sesuai ketentuan.
- 3) Menyiapkan dan menyajikan laporan yang diperlukan telah disusun dengan benar dan akurat, serta menyampaikan laporan-laporan tersebut kepada yang bersangkutan secara tepat waktu.
- 4) Menindaklanjuti nota selisih rekening antar kantor dengan benar pada NS, RAK, dan mencocokkan dengan saldo buku besar pada neraca.
- 5) Melaporkan setiap kejadian yang tidak sesuai dengan prosedur pembukuan kepada atasan.
- 6) Menindaklanjuti semua temuan audit sesuai dengan bidang tugasnya.
- 7) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai perintah atasan.

10. Operator

- 1) Melakukan open sistem pada awal hari kerja dan close sistem hari kerja.
- 2) Menyajikan/mencetak informasi-informasi dan ditandatangani sesuai wewenang.
- 3) Menangani dan menginstall perubahan aplikasi software kantor cabang syariah oleh kantor pusat.
- 4) Menjaga kebersihan dan suhu ruangan komputer, serta keamanannya.
- 5) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai perintah atasan.

B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang kebijakan promosi yang dilakukan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin diperoleh data dari informan sebagai berikut:

1. Informan Pertama

Nama : Ahmad Humaidi
Umur : 40 tahun
Pendidikan : S-1
Pekerjaan : PNS (Guru)
Alamat : Jl. A. Yani Km. 5,5 Banjarmasin

2. Informan kedua

Nama : Rabiatul Adawiyah
Umur : 21 tahun
Pendidikan : MAN 1 Tanjung
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Cengkeh Gatot Sobroto IV Banjarmasin

3. Informan ketiga

Nama : Rafli
Umur : 37 tahun
Pendidikan : S-1
Pekerjaan : Swasta
Alamat : Jl. Beruntung Jaya Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada ketiga informan di atas diperoleh jawaban yang sama, yaitu bentuk promosi yang dilakukan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin yang mereka ketahui melalui spanduk dan brosur. Sedangkan jenis produk perbankan yang mereka ketahui berupa Giro wadi'ah, Mudharabah, dan Murabahah. Selain itu, mereka juga merasa puas karena dalam hal pengurusan dan persyaratan untuk menjadi nasabah sangat mudah.

4. Informan keempat

Nama : Siti Rohana

Umur : 45 tahun

Pendidikan : SMP

Pekerjaan : Ibu rumah tangga

Alamat : Jl. A. Yani Km. 4,5 Komp. Amanda Permai Banjarmasin

5. Informan kelima

Nama : Arbayah

Umur : 22 tahun

Pendidikan : SMU

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Gatot Sobroto VII Komp. Pondok Karya Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada kedua informan di atas (informan keempat dan informan kelima) diperoleh jawaban yang sama, yaitu bentuk promosi yang dilakukan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin yang mereka ketahui melalui spanduk dan brosur. Sedangkan

jenis produk perbankan yang mereka ketahui tidak ada. Selain itu, mereka juga merasa puas karena dalam hal pengurusan dan persyaratan untuk menjadi nasabah sangat mudah.

Selain data dari para informan di atas, juga diperoleh data dari responden, yaitu:

Nama : Sulisanto

Umur : 38 tahun

Pendidikan : S-1

Pekerjaan : Pelayanan Intern Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin

Alamat : Jl. A. Yani Km. 6 Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan responden diperoleh data sebagai berikut: produk yang ditawarkan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin dalam bentuk simpanan berupa Tabungan Mudharabah, Deposito Mudharabah, Tabungan Haji, Giro Wadi'ah dan Tabungan Britama Syariah. Sedangkan dalam bentuk pembiayaan berupa Mudharabah, Murabahah, Musyarakah. Produk perbankan yang ditawarkan tersebut sesuai dengan slogan yaitu Mitra Bisnis yang Amanah dan Maslahah. Cara Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin dalam mempromosikan produk-produknya melalui periklanan, promosi penjualan, publisitas dan penjualan pribadi. Dari promosi tersebut, informan tidak pernah mendengar ada keluhan dari masyarakat.

Kebijakan promosi yang dilakukan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin dalam hal menawarkan produk-produknya antara lain melalui:⁷⁸

a. Periklanan (*Advertising*)

- Memasang spanduk dan umbul-umbul dalam kegiatan yang disponsori Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin;
- Membagikan brosur tentang pembiayaan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin, Tabungan mudharabah, Deposito Mudharabah, dan Giro Wadi'ah;
- Siaran jingle radio seperti di radio Smart FM, radio Abdi Persada dan radio RRI Banjarmasin;
- Selebaran jadwal puasa Ramadhan disebarkan ke mesjid At-Taqwa dan Kantor BRI Syariah Banjarmasin;
- Memuat iklan di buku Yellow Page dan majalah Supermag'z.

b. Promosi Penjualan

- Margin khusus diberikan kepada nasabah dengan nominal tertentu;
- Cenderamata berupa souvenir (seperti payung, jam dinding, pulpen, tas tangan dan gantungan kunci);
- Kalender Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin.

c. Publisitas

- Pameran khusus syariah dan perbankan (BMPD Kal-Sel);
- Pameran yang diselenggarakan oleh EO tersendiri;
- Bakti sosial dilaksanakan pada saat ulang tahun BRI (16 Desember);

⁷⁸ Wawancara penulis kepada karyawan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin, yang dilakukan pada hari Senin, tanggal 10 Nopember 2008

d. Penjualan Pribadi

- Melakukan presentasi produk-produk perbankan syariah di tempat-tempat seperti lembaga pendidikan, perusahaan dan kelompok masyarakat lainnya seperti Dinas Pertanian Tanaman Pangan, IAIN Antasari Banjarmasin, Koperasi PLN Banjarmasin;
- Mengadakan pertemuan dan perjanjian kepada nasabah yang potensial;
- Memberikan insentif kepada bendahara instansi atau perusahaan swasta yang membantu melakukan pemotongan gaji karyawan yang mempunyai pembiayaan di Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin.

C. Analisis Data

1. Kebijakan Promosi Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada kelima informan di atas, terdapat satu jawaban yang berbeda, yaitu tiga orang mengetahui ada tiga macam produk perbankan yang ditawarkan oleh Bank BRI Cabang Syariah, sedangkan dua responden yang lain tidak mengetahuinya. Untuk itu, diharapkan kepada Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin lebih gencar lagi melakukan sosialisasi kepada masyarakat supaya masyarakat lebih mengetahui produk-produk perbankan apa saja yang ditawarkan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin.

Kebijakan promosi yang dilakukan oleh Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin meliputi:

a. Periklanan

Periklanan merupakan salah satu kegiatan promosi yang mempunyai peranan penting bagi pemasaran produk/jasa yang berguna untuk memberikan informasi secara umum mengenai produk/jasa agar para calon nasabah dapat mengetahui dan berminat untuk menggunakan produk/jasa tersebut.

Penggunaan periklanan pada Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin menurut pengamatan penulis masih kurang, di mana periklanan yang dilakukan pada media surat kabar, majalah, spanduk, radio masih kurang gencar. Hal ini dapat dilihat dari periklanan yang dilakukan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin tersebut, dan masih banyaknya nasabah yang menggunakan bank-bank konvensional.

Mengenai kurangnya perhatian pimpinan perusahaan terhadap penggunaan periklanan menurut pengamatan penulis adalah karena minimnya dana untuk menunjang kegiatan yang dialokasikan oleh kantor pusat dan atau Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin itu sendiri, serta selain itu juga karena pimpinan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin beranggapan bahwa:

- 1) Melakukan kegiatan periklanan dalam bentuk apapun harus mengeluarkan biaya yang cukup besar, sehingga dianggap kurang menguntungkan karena memperbesar pengeluaran dan akibatnya mengurangi laba.
- 2) Periklanan kurang efektif menjaring calon pembeli karenanya lebih memilih pendekatan *personal selling*, yaitu penjualan secara langsung dengan menunggu pembeli/nasabah untuk datang sendiri.

3) Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin masih dalam tahap di antara pengenalan dan pertumbuhan.

Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin haruslah menyadari bahwa produk yang dihasilkan merupakan hasil produk yang banyak pesaingnya, sebab banyak juga bank-bank konvensional yang menawarkan jasa perbankan bahkan dengan janji memberikan bunga pada setiap bulannya.

Sehingga Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin perlu sekali mengambil langkah-langkah kegiatan periklanan agar produknya dapat lebih dikenal banyak orang khususnya untuk daerah Banjarmasin.

Dalam memilih media periklanan tersebut, pimpinan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin tersebut harus menetapkan pilihan secara tepat, sebab tidak menutup kemungkinan suatu media periklanan yang sudah baik tapi bisa saja tidak tepat sasaran karena media yang digunakan kurang tepat.

Menurut penulis, media yang sudah digunakan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin sudah tepat, namun masih perlu ditingkatkan dalam memasarkan produk yang ditawarkan tersebut. Jadi, media yang cocok dan perlu ditingkatkan oleh Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin ini adalah:

- Surat Kabar dan Majalah

Media ini selalu sesuai untuk dipakai mengiklankan, hampir semua jenis produk mudah sekali diterima oleh seluruh lapisan masyarakat, punya jangkauan yang luas dan biayanya relatif murah.

- Media Radio

Yaitu media iklan yang menggunakan radio swasta yang ada di wilayah Banjarmasin dan sekitarnya serta radio pemerintah.

- Media Televisi

Yaitu media iklan dengan menggunakan televisi pemerintah yang khusus disiarkan di daerah Kalimantan Selatan, dan juga menggunakan televisi swasta/pemerintah yang seharusnya dilakukan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin seperti halnya bank-bank konvensional.

Menurut penulis hampir semua jenis iklan cocok untuk dilakukan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin tersebut dalam rangka meningkatkan volume penjualan.

b. Promosi Penjualan (*Sales Promotion*)

Hal ini sangat baik bagi Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin untuk melakukan kebijakan promosi dengan memberikan pelayanan dan fasilitas serta bonus berupa:

- Membagikan cinderamata berupa souvenir kepada para nasabah lama atau baru seperti (payung, jam dinding, pulpen, gantungan kunci).
- Mengeluarkan brosur
- Membagikan agenda tahunan
- Membagikan laporan keuangan per periode
- Memberikan kalender kepada nasabah
- Mengadakan pendekatan ke berbagai pihak
- Bekerjasama dengan berbagai departemen atau lembaga organisasi

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan promosi penjualan (*sales promotion*) ini pada umumnya ditujukan kepada masyarakat dengan membuka Kantor cabang atau cabang pembantu yang dekat dengan sumber dana. Selain itu juga dapat mempermudah masyarakat yang memerlukan jasa perbankan.

c. Publisitas (*Publicity*)

Publisitas merupakan informasi tentang seseorang, barang atau organisasi yang disebarluaskan ke masyarakat melalui media tanpa dipungut biaya atau pengawasan dari sponsor.

Publisitas ini efektif digunakan oleh pihak Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin karena cara penyampaiannya dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat diterima sebagai suatu berita yang baru oleh para pendengar atau pembacanya selain itu biayanya sangat murah dan jangkauannya juga sangat luas.

d. Penjualan Pribadi (*Personal Selling*)

Dalam *personal selling* terjadi interaksi langsung, saling bertemu muka antara pembeli dengan penjual.

Kegiatan *personal selling* yang dilakukan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin adalah kegiatan *personal selling* secara langsung di mana para karyawan bagian marketing bertindak sebagai *personal selling* resmi yang dalam kegiatannya memasarkan produk yang dihasilkan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin.

Dalam kegiatan *personal sellingnya*, Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin masih kurang (dengan mengharapkan calon konsumen yang datang ke Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin untuk membeli produknya), sedangkan yang dilakukan

oleh bank konvensional sudah dengan cara aktif, yaitu dengan cara memberikan standar minimal nasabah yang diperoleh kepada karyawan-karyawan bagian marketing. Jadi dengan standar tersebut, para karyawan bagian marketing terpacu untuk melakukan penawaran di luar perusahaan, bahkan diluar jam kerja perusahaan.

Oleh sebab itu, Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin juga harus meningkatkan tenaga *personal selling* yang profesional, seperti yang dilakukan oleh bank konvensional. Sehingga dapat berperan dalam mencari dan menghubungi para calon pembeli.

Di samping itu, keuntungan menggunakan tenaga *personal selling* ini yaitu segala keluhan, kritik, saran dan keinginan para konsumen mengenai mutu dan kualitas produk dapat dengan cepat diketahui dan cepat pula bagi perusahaan untuk mengambil langkah penyesuaian.

Tetapi perlu pula diingat bahwa penggunaan *personal selling* ini tentunya memerlukan biaya yang besar, walaupun demikian promosi dengan cara ini dapat ditutupi dengan meningkatkan omzet penjualan untuk mengimbangi pengorbanan biaya yang dikeluarkan karena laba yang diperoleh dapat meningkat.

Menurut penulis, kebijakan promosi melalui media seperti periklanan, promosi penjualan, publisitas, serta penjualan pribadi yang dilakukan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin selama ini sudah cukup efektif dalam mempromosikan produk-produk yang ditawarkan. Di mana masyarakat sudah mulai mengenal produk-produk yang ditawarkan, akan tetapi masih kurang semaraknya kegiatan promosi yang dilakukan selama ini.

2. Keunggulan Kebijakan Promosi Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin

Kebijakan promosi yang dilakukan oleh Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin dalam menawarkan produk-produknya kepada masyarakat di antaranya dengan melakukan presentasi produk-produknya di lembaga pendidikan dan perusahaan, menawarkan kredit kepada dosen-dosen IAIN Antasari Banjarmasin serta memberikan insentif kepada bendahara instansi atau perusahaan swasta yang membantu melakukan pemotongan gaji karyawan yang mempunyai pembiayaan di Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin. Kebijakan promosi inilah yang menjadi keunggulan dari kebijakan promosi Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin. Selain itu, kebijakan-kebijakan promosi yang selama ini dilakukan oleh Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin dapat menarik minat masyarakat, hal ini ditunjukkan dengan semakin meningkatnya nasabah dari tahun ke tahun (pada tahun 2006 jumlah nasabah sebanyak 3963 orang, tahun 2007 jumlah nasabah sebanyak 4327 dan pada tahun 2008 jumlah nasabah sebanyak 4517 orang).

3. Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Kebijakan Promosi Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin

Dalam menjalankan kebijakan promosinya, Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin selama ini melalui:

a. Periklanan

Apabila ditinjau dari etika bisnis Islam, maka kebijakan promosi melalui media periklanan seperti surat kabar, televisi, pameran, maupun brosur, selalu

berusaha menginformasikan apa adanya mengenai produk jasanya, yaitu memberitahukan kepada masyarakat tentang produk dan layanan yang diberikan berupa simpanan dan pembiayaan syariah dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, tanpa harus membohongi konsumen.

Hal ini tentunya sejalan dengan QS. asy-Syu'araa' ayat 181-183 tentang larangan membohongi pelanggan, yang berbunyi:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ . وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ . وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ.

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.”

Kebenaran dan keakuratan informasi dalam berpromosi merupakan hal yang sangat penting, sebab dalam Islam berlaku prinsip keseimbangan di mana penjual dan pembeli harus berhati-hati, bukan pembeli saja yang harus berhati-hati atau sebaliknya.

Meskipun tidak bisa dipungkiri, dalam menjalankan kegiatan promosinya, seperti perusahaan-perusahaan lainnya, Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin juga selalu menekankan pada *bonus*, berupa kelebihan atau keistimewaan, yaitu dengan memuji dan mengemukakan keunggulan barang yang dijualnya. Namun hal ini tidak lepas dari prinsip yang harus dijaga dalam ilmu *marketing*, yaitu iklan, reklame,

pujian terhadap barang sendiri tidak boleh berlebihan dan membohongi calon pembeli (menipu pembeli).

Bahkan Rasulullah juga melarang pengusaha untuk melakukan sumpah palsu dalam melakukan kontrak bisnisnya, untuk melariskan barang dagangannya, karena meskipun menghasilkan penjualan yang cepat namun hal itu sebenarnya menghapus berkah dari usaha yang kita jalankan, dan Islam mengutuk semua transaksi bisnis yang menggunakan sumpah palsu yang diucapkan oleh para pengusaha.⁷⁹

Hadits Nabi SAW.:

عَنْ أَبِي قَتَادَةَ الْأَنْصَارِيِّ: أَنَّهُ سَمِعَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ ، إِيَّاكُمْ وَكَثْرَةَ الْحَلْفِ فِي الْبَيْعِ .

فَلِنَّهُ يُنْفِقُ ثُمَّ يَمْحَقُ . (رواه مسلم)

Artinya: Bersumber dari Abu Qatadah Al Anshariy, sesungguhnya ia mendengar Rasulullah SAW. bersabda: “Jauhilah memperbanyak sumpah dalam jual beli, karena sumpah itu menghabiskan (dagangan) lalu menghapus (berkahnya laba)”. (HR. Muslim)⁸⁰

Maksud dari sumpah dalam hadits Nabi Muhammad SAW. yaitu sumpah pada zaman dahulu sangat berpengaruh pada manusia, karena kehidupan mereka didominasi oleh unsur agama dan kepercayaan bahwa siapa saja yang di dalam hatinya masih tersisa iman ia tidak akan berani bersumpah dusta dengan nama Allah SWT. Sedangkan sumpah dalam hal perdagangan modern sekarang ini adalah bukan

⁷⁹ M. Abdul Manan, *Op.Cit* h. 288

⁸⁰ Adib Bisri Musthafa, *Tarjamah Shahih Muslim Juz III*, (Semarang: CV Asy Syifa, 1993) h.138

bersumpah atas nama Allah akan tetapi berupa iklan-iklan promosi yang menggiurkan dengan berbagai sarana yang menarik dan bahasa yang memikat dengan iming-iming penuh kepastian, padahal semua yang di muka bumi ini tergantung dengan kekuasaan Allah SWT.

Untuk sistem pembayaran, Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin memberikan alternatif lain bagi para nasabah yang tidak sanggup membayar tunai, yaitu kredit. Dalam pandangan hukum Islam mereka berpendapat bahwa bunga bank itu riba nasi'ah yaitu kegiatan yang dilarang oleh hukum Islam, namun para ahli lain mengatakan bahwa bunga bank di negara kita ini bukanlah riba yang diharamkan, karena tidak bersifat ganda/berlipat ganda, sebagaimana dinyatakan dalam Q.S. Ali Imran ayat 130 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ .

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba yang berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.”

Semua bentuk muamalah (bisnis) boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya. Dalam proses pemasaran yang dilakukan Bank BRI Cabang Syariah Banjarmasin, baik proses penawaran (bentuk-bentuk promosi yang dilakukan), maupun proses penjualannya, tidak ada hal-hal yang bertentangan dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah.

Dalam Islam terdapat lima hal yang wajib dijaga kemaslahatannya menjadi tujuan pokok syariah (*Al-dharuriyyat al-khamsah*), yaitu agama (*ad-din*), jiwa

(*an-nafs*), akal (*al-'aql*), keturunan (*an-nasb*) dan harta (*al-mal*).⁸¹ Menjaga kemaslahatan harus benar-benar memberikan hak konsumen berupa perlindungan terhadap keamanan produk. Prinsip dari jual beli haruslah adanya kerelaan, sehingga apabila seorang konsumen merasa dirugikan akibat produk yang ditawarkan, maka berhak mendapat ganti rugi.⁸²

Pemasaran dalam Islam memiliki nilai dan karakteristik yang menarik, ajaran dalam Islam meyakini bahwa perbuatan yang dilakukan seseorang akan dimintai pertanggungjawabannya kelak. Oleh karena itu, iklan yang akan ditampilkan hendaknya mengutamakan nilai-nilai akhlak dan etika moral di dalam pelaksanaannya. Dalam Islam terdapat sembilan macam etika (akhlak) yang harus dimiliki seorang tenaga pemasaran, yaitu :

- Memiliki kepribadian spiritual (*Taqwa*)
- Berkepribadian baik dan simpatik (*Shiddiq*)
- Berlaku adil dalam berbisnis (*al-'adli*)
- Melayani nasabah dengan rendah hati (*Khitmah*)
- Selalu menepati janji dan tidak curang (*Tahfif*)
- Jujur dan terpercaya (*Amanah*)
- Tidak suka berburuk sangka
- Tidak suka menjelek-jelekan
- Tidak melakukan suap (*Riswah*)⁸³

b. Promosi Penjualan (*Sales Promosion*)

Dalam melakukan promosi penjualan, seorang pengusaha harus memegang teguh etika dan moral bisnis Islami yang mencakup Husnul Khuluq. Pada derajat ini,

⁸¹ Muhammad dan Alimin, *Etika Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), h. 217

⁸² Abu Abdillah Ibnu Yazid al-Qazwini, *Sunnan Ibnu Majah juz III*, (Mesir: Isa Babil wa Syirkah, t. th), h. 757

⁸³ http://snazhar.web.ugm.ac.id/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=9

Allah SWT. akan melapangkan hatinya, dan akan membukakan pintu rezeki, di mana pintu rezeki akan terbuka dengan akhlak mulia tersebut, akhlak yang baik adalah modal dasar yang akan melahirkan praktik bisnis yang etis dan moralis. Salah satu dari akhlak yang baik dalam bisnis Islam adalah kejujuran, yang terdapat dalam QS. al Ahzab ayat 70-71, yang berbunyi: ⁸⁴

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا (٧٠) يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ وَمَنْ

يُطِيعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ فَقَدْ فَازَ فَوْزًا عَظِيمًا (٧١)

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar, niscaya Allah memperbaiki bagimu amalan-amalanmu dan mengampuni bagimu dosa-dosamu. Dan barangsiapa mentaati Allah dan Rasul-Nya, maka sesungguhnya ia telah mendapat kemenangan yang besar.”

Konsekuensi terhadap akad dan perjanjian merupakan kunci sukses yang lain, dalam hal apapun. Sesungguhnya Allah memerintahkan kita untuk hal itu. Sebagaimana dalam QS. al-Maidah ayat 1, yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ...

Artinya: ”Hai orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu....”⁸⁵

Dari beberapa ayat di atas menjelaskan bahwa kita sebagai pengusaha harus berkata jujur sesuai data dan fakta serta keuntungannya yang ada dalam mempromosikan produk-produk yang ditawarkan sehingga tidak merasa

⁸⁴ Tim Multitama Communication., *Islamic Business Strategy for Entrepreneurship*, (Zikrul Media Intelektual. 2006)

⁸⁵ *Ibid*

membohongi konsumen dan mereka tidak merasa dirugikan, sehingga kita tidak menzalimi kepercayaan yang diberikan.

c. Publisitas (*Publicity*)

Merupakan satu bentuk promosi yang tidak langsung tetapi memberikan dampak yang sangat besar bagi kemajuan perusahaan, lebih-lebih publisitas sering dipandang oleh masyarakat sebagai suatu bentuk perkabaran yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya sesuai dengan fakta. Oleh karena itu, akan memberikan manfaat yang besar. Sebagaimana yang terdapat dalam Q.S. al-Israa' ayat 34, yang berbunyi:⁸⁶

.... وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا .

Artinya: ”...Dan penuhilah janji, sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungjawabannya”

Menepati janji berarti mengeluarkan orang dari kemunafikan sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa tanda-tanda munafik itu ada tiga perkara, yaitu ketika berbicara ia dusta, ketika berjanji ia mengingkari, dan ketika dipercaya ia khianat”.⁸⁷

Dapat dijelaskan bahwa dalam surah atau hadis di atas adalah kita sebagai pengusaha haruslah dapat mengatakan suatu kebenaran tentang produk yang ditawarkan dan janganlah sering berjanji yang muluk-muluk atas manfaat produk tersebut karena janji itu pasti akan diminta pertanggungjawabannya selain itu,

⁸⁶ Muhammad Dawabah Asyraf, *The Moslem Entrepreneur, Kiat Sukses Pengusaha Muslim*, (Zikrul Media Intelektual, 2005)

⁸⁷ *Ibid*

apabila janji tidak ditepati juga akan dapat menjerumuskan kita sebagai orang yang munafik.

d. Penjualan Pribadi (*Personel Selling*)

Personal selling dilakukan secara lisan atau tatap muka dalam bentuk percakapan antara penjual dan calon pembeli dengan tujuan agar terjadi transaksi penjualan. Sebagaimana firman Allah SWT. pada Q.S. al-An'am ayat 143, yang berbunyi:

... أَرْحَامُ الْإِنْسَانِ نَبَّؤُنِي بِعِلْمٍ إِن كُنْتُمْ صَادِقِينَ .

Artinya: "...Terangkanlah kepadaku (berdasarkan pengetahuan) jika kamu memang orang-orang yang benar".

Ayat tersebut mengajarkan kepada kita bahwa untuk meyakinkan seseorang terhadap kebaikan yang kita jelaskan haruslah berdasarkan ilmu pengetahuan, data dan fakta. Jadi dalam menjelaskan manfaat produk, nampaknya peranan data dan fakta sangat penting, bahkan seringkali data dan fakta jauh lebih berpengaruh dibanding penjelasan.