

**PERBANKAN SYARI'AH
PARADIGMA EKONOMI ISLAM DALAM EPISTEMOLOGI**

Oleh:

Dr. H.A. Hasyim Nawawie, *

Abstract

Current marketing strategy no longer makes the achievement of profit as the main objective to be achieved, but customer satisfaction is the orientation of the main pillars of running a business. Customers are satisfied by the company become a great asset to the company's survival in this era Golbal. Absolute measures that must be handled is to improve the quality, because the main characteristic that is demanded by the global era it is the existence of an increasingly competitive climate sharp ignoring protection factors. Under these conditions we can not hide behind the greatness of the name, the proximity of informal and mentality of the like but have to come face an increasingly sharp competition. Efforts to win the competition was none other requires us to improve the quality of the ability to bersain with other parties objectively. These conditions require us to think and act mature by looking at reality in a reasonable and not overturned by a certain power. Step wise and observant is very important. One of the efforts to create customer satisfaction is to create total quality management (TQM) or quality of the integrated quality that has been used by many large companies.

Keywords: Total Quality Management, Customer and Customer Satisfaction.

Abstrak

Strategi pemasaran saat ini tidak lagi membuat pencapaian laba sebagai tujuan utama yang ingin dicapai, tetapi kepuasan pelanggan adalah orientasi pilar utama menjalankan bisnis. Pelanggan puas dengan perusahaan menjadi aset besar untuk kelangsungan hidup perusahaan di era ini Golbal. Langkah-langkah mutlak yang harus ditangani adalah untuk meningkatkan kualitas, karena ciri utama yang dituntut oleh era global ini adalah adanya suatu faktor perlindungan yang semakin kompetitif iklim tajam mengabaikan. Dalam kondisi seperti ini kita tidak bisa bersembunyi di balik kebesaran nama, kedekatan informal dan mentalitas seperti tetapi harus datang menghadapi persaingan yang semakin tajam. Upaya untuk memenangkan persaingan itu tak lain mengharuskan kita untuk meningkatkan kualitas kemampuan untuk bersain dengan pihak lain secara objektif. Kondisi ini mengharuskan kita untuk berpikir dan bertindak dewasa dengan melihat kenyataan dalam waktu yang wajar dan tidak dibatalkan oleh kekuatan tertentu. Langkah bijak dan jeli sangat penting. Salah satu upaya untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah untuk menciptakan manajemen kualitas total (TQM) atau kualitas mutu terpadu yang telah digunakan oleh banyak perusahaan besar.

Kata kunci: Total Quality Management, Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.

Pendahuluan

Perkembangan paradigma ekonomi islam dalam perbankan syari'ah telah melintas batas negara dan melintas batas keyakinan agama. Hal tersebut tergambar dari eksistensi negara India sebagai negara yang mayoritas penduduknya beragama Hindu dan Inggris sebagai pusat gereja Katolik Anglo Saxon di dunia telah menerima dan mengembangkan perbankan syari'ah (Islam).

Pertumbuhan dan perkembangan perbankan syari'ah tidak lepas dari dua persoalan mendasar. **Pertama**, persoalan filosofis, konsepsional, paradigmatis, dan merupakan tanggung jawab para ulama dan akademisi. **Kedua**, persoalan yang bersifat implementatif, operasional, empirik dan merupakan tanggung jawab para praktisi ekonomi Islam, seperti manajer dan bankir.

Mengedepankan aspek filosofis-paradigmatik tanpa adanya upaya implementatif akan menjadikan bank syari'ah sebatas utopia belaka. Sebaliknya, mengedepankan aspek operasional-empirik tanpa dibangun terlebih dahulu landasan filosofis-paradigmatiknya justru akan mengakibatkan bank syari'ah menjadi bangun usaha ekonomi yang berdiri di atas puing-puing ketidak-pastian.

Jaringan perbankan syari'ah yang telah terlanjur berkembang pesat tanpa dilandasi dengan pondasi paradigmatis yang kokoh akan memunculkan kesemuan dan ketidak-ontentikan *fundamental idea*. Sehingga kegamangan dapat mewarnai perilaku dan mental umat dalam menyikapi hakekat dan keberadaan perbankan syari'ah. Oleh karena itu kedua hal di atas perlu dan bahkan harus dituntaskan secara berkesinambungan.

Menyelesaikan persoalan pertama sangat penting dan strategis untuk memberikan landasan paradigmatis yang kuat dan shahih bagi usaha pengembangan perbankan syari'ah. Sehingga pengembangan dan penguatan perbankan

syari'ah di Indonesia tidak saja dalam bentuk pesatnya pertumbuhan dan perluasan jaringan lembaga-lembaga perbankan syari'ah, legislasi perbankan syari'ah dalam tata hukum nasional (*ius constitutum*), tetapi juga pendirian institusi-institusi akademik berbasisperbankan syari'ah, dalam upaya untuk terus-menerus penguatan dan pemantapan *body of knowledge* perbankan syari'ah.

Sebenarnya landasan filosofis ekonomi Islam mencakup: tauhid, rububiyah, khilafah, tazkiyah, dan accountability.¹ Proses penyucian (tazkiyah) selalu berkorelasi dengan ketenangan (internal harmony). Tanpa pretensi apologia, proses ini menjadikan sejarah abad XIV yang lalu sebagai titik tolak pembangunan Islam.²

Dalam perspektif ekonomi-politik, negara-negara Islam cenderung ke kapitalisme dan sosialisme. Arab Saudi, Kuwait, Turki, dan Uni Emirat Arab akrab dengan kapitalis. Iraq dan Libya dekat dengan sosialis. Sementara Indonesia mencoba sistem ekonomi campuran. Malaysia, Iran dan Pakistan melakukan eksperimen ekonomi Islam.³ Pada umumnya, negara-negara Islam tetap berupaya untuk secara sungguh-sungguh merupakan konsep ekonomi Islam.

Elemen penting dalam ekonomi Islam meliputi sektor uang, investasi, dan

¹ Khursid Ahmad, *Economic Development in an Islamic Framework*, dalam *Islamic Perspective* (London: The Islamic Foundation, 1979), hlm. 223

² Anwar Ibrahim, *Islam dan Pembangunan Ekonomi Umat*, dalam Ainur R. Shopiaan, ed. *Etika Ekonomi Politik Elemen-elemen Strategis Pembangunan Masyarakat Islam*, (Surabaya: Riosalah Gusti, 1997), hlm. viii

³ Shopiaan, *Etika viii* dan Muhammad al-Buraey, *Islam Landasan Alternatif Administrasi Pembangunan*, terj. Ahmad Natsir Budiman, (Jakarta: Rajawali Pers, 1986), hlm. 178

perbankan.⁴ Menurut Sami Hassan Hamoud, embrio perbankan syari'ah dimulai sejak era Nabi Muhammad saw. sebelum beliau diangkat oleh Allah swt. sebagai Rasul, Muhammad dikenal sebagai al-Amin.⁵

Pengertian Epistemologi

Secara bahasa, istilah epistemologi berasal dari bahasa Yunani *episteme* yang artinya ilmu pengetahuan (*knowledge atau science*) dan *logos* yang artinya ilmu.⁶ Cabang filsafat yang berkaitan dengan asal, sifat, dan jenis pengetahuan. Logos lazim dipakai untuk menunjukkan adanya pengetahuan sistematis.⁷

Sedangkan secara istilah, epistemologi dapat diartikan sebagai pengetahuan sistematis mengenai pengetahuan. Dengan demikian, epistemologi merupakan salah satu cabang filsafat yang mengkaji secara radikal asal mula pengetahuan, struktur, metode, dan validitas pengetahuan.

Miska Muhammad Amin, mengatakan bahwa epistemologi terkait dengan masalah-masalah yang meliputi: a) filsafat, yaitu sebagai cabang filsafat yang berusaha mencari hakikat dan kebenaran pengetahuan, b) metoda, sebagai metoda, bertujuan mengantar manusia untuk memperoleh pengetahuan, c) sistem, sebagai suatu sistem bertujuan memperoleh realitas kebenaran pengetahuan itu sendiri.

Epistemologi merupakan cabang filsafat yang konsen dengan hakekat (nature) dan lingkup pengetahuan, pra-

anggapan, dasar-dasar, dan reabilitas umum untuk mengklaim sesuatu sebagai pengetahuan.⁸

Epistemologi Ekonomi Islam

Di masa klasik dan masa kontemporer, keberhasilan dalam bidang ekonomi telah menjadi trademark, pola hidup, dan standar kehidupan personal maupun komunal di berbagai belahan dunia. Menurut Marshal, kehidupan dunia ditentukan oleh dua aspek yang sangat dominan, yaitu aspek ekonomi dan aspek agama. Aspek ekonomi lebih dominan dibanding dengan aspek agama.⁹

Dalam konteks Islam, peradaban gemilang di masa silam tidak mungkin terwujud tanpa adanya dukungan kekuatan ekonomi. Saat ini yang diperlukan adalah menggabungkan dua kekuatan hidup manusia, yaitu agama dan ekonomi dalam suatu bangunan pemikiran dan disiplin ekonomi Islam dalam kerangka kerja bangunan sosial budaya dan politik.

Ekonomi Islam berbasis pada epistemologi keilmuan Islam, karena berhubungan dengan *worldview* (pandangan hidup) Islam. Menurut Aslam Haneef, pengembangan ekonomi Islam harus melalui konsep, ukuran, dan standar *framework* Islami (cara pandang Islami) yang melibatkan *worldview* dan filsafat Islam yang berdasarkan *worldview* Islam. Sehingga Islamisasi ekonomi tidak sebatas pada tambal sulam atau mengubah ekonomi modern secara kosmetis.¹⁰

Makna *worldview* dalam studi keagamaan modern hanya terbatas pada

⁴ Nejatullah Siddiqi, *Issues in Islamic Banking*, (London: Islamic Foundation, 1983), hlm. 1

⁵ Zainul Arifin, *Memahami Bank Syari'ah: Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek*, (Jakarta: Alfabet, Desember, 1999), hlm. 11

⁶ A. Qodri Azizy, *Pengembangan Ilmu-ilmu Keislaman*, (Jakarta: Ditperta, 2003), hlm. 2

⁷ Epistemologi, <http://id.wikipedia.org/wiki/epistemologi>

⁸ DW. Hamlyn, *Epistemologi*, dalam (Encyclopedia of Philosophy, tth), 56

⁹ Mahmud Abu Su'ud, *Khuthut Ra'isiyah fi al-Iqtishad al-Islamiy*, (Kuwait: Maakatabah al-Manar al-Islamiyah, 1968), 56

¹⁰ Aslam Haneef, *Islamisasi Ilmu Ekonomi: Apa yang Salam?* dalam *Islamia Majalah Pemikiran dan Peradaban Islam*, (Jakarta: No. 6 Juli-September, 2005), hlm. 46-47

agama dan ideologi termasuk sekular,¹¹ namun dalam Islam makna *worldview* menjangkau pandangan Islam terhadap hakekat kebenaran alam semesta (*ru'yatul Islam lil wujuh*) tidak hanya terbatas pada pandangan akal dunia fisik, melainkan mencakup aspek akhirat sebagai tujuan akhir.

Epistemologi Perbankan Syariah Analisis epistemologi perbankan syariah harus dilakukan dengan mencermati tiga aspek fundamental. **Pertama**, sketsa historis konsep perbankan syariah. **Kedua**, perbankan syariah: mitos, realitas, ancaman, dan peluang. **Ketiga**, metode dan praktek perbankan syariah.

Sketsa Historis Konsep Perbankan Syariah

Umat Islam telah mampu membentuk sistem keuangan tanpa peran bunga dalam mobilitas sumber-sumber keuangan untuk membiayai usaha **produktif** dan kebutuhan **konsumtif**. Sedikitnya ada 4 (empat) tema mendasar yang berkaitan dengan bangunan perbankan syariah. **Pertama**, esensi dan substansi perbankan syariah. **Kedua**, perbandingan antara Bank Syariah dan Perseroan Terbatas. **Ketiga**, problematika dasar: mitos, realitas, ancaman dan peluang perbankan syariah. **Keempat**, respons kritis umat terhadap realitas perbankan syariah.

Sistem yang dipakai untuk membiayai aktivitas bisnis didasarkan pada konsep bagi hasil (*profit and loss sharing*) melalui modal pembiayaan **mudharabah** (kemitraan pasif), **musarakah** (kemitraan aktif), dan **Murabahah** (akad jual beli barang).

Murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungannya disepakati oleh kedua belah pihak (antara penjual dan pembeli). Jual beli tangguh dan pinjaman tanpa bunga (*qardu al-hasan*) juga dipakai untuk pembiayaan konsumtif dan transaksi bisnis.¹²

Sistem di atas telah berjalan secara efektif semenjak zaman keemasan peradaban Islam dan beberapa abad sesudahnya. Ketiga model di atas telah membantu usaha mobilisasi sumber-sumber moneter yang ada pada abad pertengahan dunia Islam untuk membiayai pertanian, kerajinan, manufaktur, dan proyek perdagangan jangka panjang.

Secara konsepsional, perkembangan perbankan syariah di Indonesia perlu diperkuat dengan kajian perbandingan untuk mengetahui persamaan dan perbedaan antara perbankan syariah dan persero terbatas. Ada beberapa konsep fiqh mu'amalah yang dapat dipersandingkan dengan perseroan terbatas, seperti murabahah, mudharabah, qirad, dan syirkah.

Pada tataran aksiologis-praktis, untuk mengetahui kekhususan perjanjian bank syariah dihadapkan cermin bank konvensional, maka dari keempat konsep fiqh mu'amalah, yaitu (murabahah, mudharabah, qirad, dan syirkah), dalam uraian berikut akan ditelaah satu konsep saja, yaitu murabahah. Murabahah merupakan salah satu akad yang disebut dalam kitab-kitab fiqh, baik klasik maupun modern, juga paling banyak digunakan pada saat sekarang. Hal ini tidak terlepas dari peran perbankan syariah yang menggunakan akad

¹¹ Hamid Fahmi Zarkasyi, *Worldview sebagai Asas Epistemologi Islam*, dalam Islamia, *Majalah Pemikiran dan Peradaban Islam*, (Jakarta: No. 5, April-Juni, 2005), hlm. 12-13

¹² Udovith, Abraham L., *Bankers without Banks: Commerce, Banking and Society in the Islamic World Middle Ages*, (Princeton Near East Paper No. 30 Princeton, N.J Princeton University Press, 1981), hlm. 180-261

murabahah, sebagai salah satu produk yang ditawarkan pada banyak nasabahnya. Akad ini sangat mudah dipahami oleh kalangan umum, mudah dipraktekkan, juga bank sebagai penyedia dana mudah memprediksikan untung yang didapatkan, sehingga akad ini disukai oleh pihak perbankan maupun pihak nasabah.

Pendapatan perbankan syari'ah didominasi oleh akad *murabahah*. Begitu mudahnya akad ini, dan diikuti oleh keinginan masyarakat muslim yang menginginkan ber-*mu'amalat* sesuai dengan hukum-hukum syari'ah. Akad ini memang mendapat tempat yang baik di hati masyarakat, apalagi banyak kalangan pembisnis, baik dari kalangan muslim maupun non muslim sudah merasa ketertarikannya dengan transaksi bermodel *murabahah*.

Masalahnya sekarang adalah ketika seorang muslim yang ingin bertransaksi dengan *murabahah* yang ditawarkan oleh perbankan syari'ah, tentunya selain ada niat bisnis, mereka juga berniat ingin menjalankan syari'ah secara benar. Padahal akad ini diduga terdapat masalah-masalah yang tidak diperbolehkan, seperti *riba* dan lain-lain. Artinya akad yang ditawarkan oleh perbankan, "Sudahkah sesuai dengan akad yang disebut di dalam kitab-kitab fiqh"? "Apakah praktek akad *murabahah* perbankan syari'ah sudah mematuhi ketentuan jual beli yang ada dalam kitab fiqh"?

Maka untuk mengerti tentang akad *murabahah* yang ditawarkan oleh perbankan, sudahkah sesuai dengan akad yang ada pada kitab fiqh, perlu adanya kajian tentang akad *murabahah* secara menyeluruh baik dari segi dalil pembolehan, maupun keputusan para ulama' terhadap dalil-dalil tersebut, sehingga kita dapat menganalisis, apakah

akad *murabahah* yang ditawarkan sudah benar-benar sesuai dengan akad *murabahah* yang sesungguhnya, atau memang ada pengembangan terhadap istilah atau cuma pengistilahan saja, padahal sebenarnya berbeda.

Murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungannya disepakati oleh kedua belah pihak (antara penjual dan pembeli), karena dalam akad ini mencantumkan keuntungan yang disepakati, maka akad ini tergolong akad amanah, karena kedua belah pihak yang bertransaksi saling percaya.

Setelah diketahui definisinya, maka akan diketahui apa yang dijadikan sebagai dasar hukum diperbolehkan berakad *murabahah*, apa rukunya, syaratnya, dan hal apa saja yang wajib dijelaskan dalam kajian ini.

Karakteristik Murabahah

Akad *murabahah* adalah salah satu dari akad yang bermakna khusus, artinya hubungan antara dua kehendak dari perkataan, atau suatu yang dapat menempati perkataan seperti aktifitas atau isyarat atau tulisan yang dianggap oleh syari'at hukum Islam sebagai akad yang bermakna ikatan hubungan yang dapat merealisasikan akad.¹³

Murabahah adalah salah satu bentuk akad, maka harus memenuhi rukun dari akad, yaitu *sighat (ijab dan qabul)*, kedua orang yang berakad, dan rukun ketiga adalah *mahal akad* (barang atau alat tukar).

Perbankan Syari'ah: Mitos, Realitas, Ancaman, dan Peluang

¹³ al-Janadi, Muhammad Shaikhan, 'Aqd al-Murabahah Bain al-Fiqh wa al-Ta'amul al-Masrafy (Kairo: Dar al-Nahdah al-'Arabiyah, 1986), 21.

Ekonomi Islam sebagai konsep yang secara metodologis berusia relatif muda (di Indonesia) dan independen, sering diposisikan oleh banyak kalangan sebagai sumber inspirasi sekaligus sasaran berkreasi. Perbankan syari'ah merupakan derivasi dimensi-dimensi tertentu ekonomi kapitalis dan sosialis. Meskipun tidak sedikit yang optimis dan menaruh harapan besar terhadap validitas solusi yang ditawarkan, tetap saja ada yang pesimis dari sisi efektifitas.

Fenomena ini tidak lepas dari masih adanya beberapa aspek paradigmatis yang perlu penegasan dan penuntasan, termasuk di antaranya adalah problem metodologis yang melekat, baik pada tataran konsep, proses, maupun implementasi ekonomi Islam.

Definisi yang standar, *mitos* adalah cerita-cerita yang tradisional yang tidak diketahui penulisnya, seakan-akan merupakan akar sejarah, disajikan untuk menjelaskan sejumlah fenomena alam, asal-usul manusia, adat-kebiasaan, lembaga-lembaga, ritual-ritual agama, dan sebagainya, maka apabila ekonomi Islam diteropong dengan konsepsi mitologis, maka setidaknya terdapat tiga analisis yang dapat dimunculkan.

Penutup

Dari uraian di atas dapat penulis simpulkan bahwa paradigma ekonomi Islam dalam epistemologi perbankan syari'ah dapat dipahami bahwa perbankan syari'ah mencakup tiga aspek, yaitu *ontologi, epistemologi, dan aksiologi*.

- Secara *ontologis*, perbankan syari'ah diderivasi dari konsep-konsep normatif dan praktek-praktek empiris. Konsep normatif yang dimaksud adalah prinsip-prinsip filosofis ekonomi syari'ah yang mencakup ; tauhid, rububiyah, khilafah, tazkiyah dan accountability. Konsep

dalam bingkai kitabullah tentang perbankan syari'ah dan lembaga-lembaga keuangan, (*wakalah, hawalah, wadi'ah, murabahah, mudharabah, dan qiradh*).

Praktek *empiris* yang dimaksud adalah praktek muamalah maliyah yang berlangsung sejak zaman Rasulullah saw. Sampai saat ini di berbagai negara, baik sektor uang investasi maupun perbankan syari'ah.

- Secara *epistemologi*, perbankan syari'ah mencakup tiga aspek utama. *Pertama*, dinamika konsep perbankan syari'ah. *Kedua*, esensi sosio-filosofis perbankan syari'ah. *Ketiga*, eksistensi metode dan praktek perbankan syari'ah.
- Sedangkan secara *aksiologi*, tujuan perbankan syari'ah untuk membangun tatanan formal hubungan antara individu yang satu dengan yang lainnya, hubungan individu dengan masyarakat, dan pentaan serta pengaturan ekonomi yang islami dalam masyarakat.

Demikian juga praktek perbankan syari'ah dalam rangka kesadaran etik dalam pengembangan perbankan syari'ah yang didasari nilai-nilai kemanusiaan dan mewujudkan ulama dan ekonom yang berkualitas dan penuh tanggung jawab terhadap tatanan sosial ekonomi Islam dan negara yang dilandasi oleh kesadaran beragama.

Secara umum animo masyarakat terhadap pengembangan perbankan syari'ah dan penerapan secara operasional cukup positif. Justru terdapat kelompok-kelompok masyarakat yang menyambut antusiasme terhadap perbankan syari'ah. Namun demikian tidak menutup mata dengan kenyataan bahwa masih ada kelompok masyarakat yang belum menyambut terhadap perbankan syari'ah secara utuh, karena masih adanya pemahaman perbankan syari'ah yang beragam, dan disebabkan oleh masih belum sampainya sosialisasi perbankan

syari'ah secara menyeluruh serta pejabat dan staf perbankan syari'ah yang perlu memahami sistem perbankan syari'ah secara kaffah dan perlunya peningkatan sumber daya manusia (SDM) yang memadahi dan handal.

Daftar Pustaka

- Anwar Ibrahim, *Islam dan Pembangunan Ekonomi Umat*, dalam Ainur R. Shopiaan, ed. *Etika Ekonomi Politik Elemen-elemen Strategis Pembangunan Masyarakat Islam*, Surabaya: Riosalah Gusti, 1997.
- A. Qodri Azizy, *Pengembangan Ilmu-ilmu Keislaman*, Jakarta: Ditpertaiss, 2003
- Aslam Haneef, *Islamisasi Ilmu Ekonomi: Apa yang Salah?* dalam *Islamia Majalah Pemikiran dan Peradaban Islam*, Jakarta: No. 6 Juli-September, 2005.
- Al-Janadi, Muhammad Shaikhan, *Aqd al-Murabahah Bain al-Fiqh wa al-Ta'amul al-Masrafiy* Kairo: Dar al-Nahdah al-Arabiyah, 1986.
- DW. Hamlyn, *Epistemologi*, dalam Encyclopedia of Philosophy, tth.
- Epistemologi,
<http://id.wikipedia.org/wiki/epistemologi>
- Hamid Fahmi Zarkasyi, Worldview sebagai Asas Epistemologi Islam, dalam *Islamia, Majalah Pemikiran dan Peradaban Islam*, Jakarta: No. 5, April-Juni, 2005.
- Khursid Ahmad, *Economic Development in an Islamic Framework*, dalam *Islamic Perspective*, London: The Islamic Foundation, 1979
- Mahmud Abu Su'ud, *Khuthut Ra'isiyah fi al-Iqtishad al-Islamiy*, Kuwait: Makatabah al-Manar al-Islamiyah, 1968.
- Nejatullah Siddiqi, *Issues in Islamic Banking*, London: Islamic Foundation, 1983.
- Shopiaan, *Etika* dan Muhammad al-Buraey, *Islam Landasan Alternatif Adminstrasi Pembangunan*, terj. Ahmad Natsir Budiman, Jakarta: Rajawali Pers, 1986.
- Udovith, Abraham L., *Bankers without Banks: Commerce, Banking and Society in the Islamic World Middle Ages*, Princeton Near East Paper No. 30 Princeton, N.J Princeton University Press, 1981.
- Zainul Arifin, *Memahai Bank Syari'ah: Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek*, Jakarta: Alfabeta, Desember, 1999